国民生活センターの在り方の見直しに係る公開シンポジウム

第３回

平成２３年８月４日（木）

午後６時０１分　開会

○司会者　定刻になりましたので、そろそろ始めさせていただきたいと思います。

皆様、こんにちは。本日は国民生活センターの在り方の見直しに係る公開シンポジウムにお越しいただきまして、誠にありがとうございました。私は本日の司会を務めさせていただきます消費者庁の石田と申します。どうぞよろしくお願いいたします。

本日は、公開シンポジウムの実施状況を広く国民の皆様に公開するため、当日の会議の模様をインターネットで配信する予定です。また、このシンポジウムは、透明性を確保するため、マスコミにすべて公開いたします。参加者の写真、映像及び発言内容が配信、報道される可能性があることをあらかじめご了承ください。

まず、国民生活センターの在り方の見直しに係る公開シンポジウムの趣旨についてご説明させていただきます。

独立行政法人国民生活センターは、創設後40年にわたり消費者問題に取り組み、地方の消費者行政の支援に一定の役割を果たしてまいりました。しかし、昨年12月の「独立行政法人の事務・事業の見直しの基本方針」の閣議決定において、国民生活センターは、「消費者庁の機能を強化する中で、独立行政法人制度の抜本的な見直しと並行して、消費生活センター及び消費者団体の状況等も見つつ、必要な機能を消費者庁に一元化して法人を廃止することを含め、法人の在り方を検討する」とされ、国民生活センターの在り方の見直しについての検討を行うことになりました。

その結果、まずは当事者である消費者庁と国民生活センターが議論を行った上で、広く国民の皆様のご意見をいただくことが適切と考え、両組織の幹部で構成するタスクフォースを昨年12月に立ち上げました。その後、有識者を交えた国民生活センターの機能別検討を含め、10回にわたるタスクフォースでの議論を行い、去る５月13日に中間整理をまとめ、意見募集や公開ヒアリングを実施し、２回にわたりタスクフォースで消費者団体、事業者団体等と意見交換を行いました。消費者委員会や消費者団体等からの意見で示された懸念や課題についても検討を加え、消費者庁及び国民生活センターが合意の上、７月21日のタスクフォースで取りまとめ案をまとめました。この取りまとめ案についても、関係者を交えた公開シンポジウムを行った上で、この夏を目途に最終取りまとめを行うこととしています。

本日は、この公開シンポジウムの第３回目をここ東京の日本学術会議講堂にて開催いたします。本日は、ご来場の皆様にも一緒に考えていただき、有意義な公開シンポジウムとしたいと考えておりますので、どうぞよろしくお願いいたします。

それでは、本日の進め方をご説明いたします。

初めに、タスクフォース等の検討状況を消費者庁からご説明いたします。その後、約80分間程度パネルディスカッションを行い、その後ご来場の皆様からご意見、ご質問をいただき、パネリストからのコメントをいただきたいと考えております。ご質問、ご意見をご希望される方はあらかじめお配りしている質問意見用紙に記載の上、19時20分ごろから会

場の係員が回収に伺いますので、お渡し願います。なお、お一人の質問時間については３分程度でお願いしたいと思います。なお、この質問用紙でございますけれども、複写式になっておりますので、表の紙に書いていただければ後ろの紙にもそのままコピーされておりますので、１枚目の紙を会場の係員にお渡しいただければと思います。

それとあと、資料につきまして簡単にご説明させていただきたいと思いますけれども、議事次第の次にクリップで挟んでおります。初めが消費者庁国民生活センターの資料になっております。もう一つのクリップで挟んでおりますものがパネリストからの資料になっておりますので、ご確認いただければと思います。

それではまず、国民生活センターの在り方の見直しに係るタスクフォース取りまとめ案の内容について、林消費者庁地方協力課長から説明させていただきます。林課長、よろしくお願いいたします。

○林地方協力課長　ただいまご紹介いただきました消費者庁の林でございます。私からはお配りをしております資料、何種類かございますけれども、１番目のクリップどめの資料のうち、このＡ３のカラーでまとめております取りまとめ案についてという概要ペーパーでご説明をさせていただきたいと思います。

恐縮ですが、座って説明をさせていただきます。

まず、１枚目の紙をごらんいただきたいと思います。最初にこの間の検討の経緯を書いてございますけれども、今ほど司会のほうからご紹介をさせていただきましたので、この点についてはちょっと省略をさせていただきたいと思います。

次に、この取りまとめ案の中で議論の前提になっております現状認識、それから問題点というところでございます。左のほうの真ん中あたりのクリーム色のボックスの中に整理をさせていただいておりますけれども、まず、機能面については消費者庁と国民生活センターの業務を見た場合に、やはり大半の分野で目的、機能が重複しているのではないかといった点。それから、国民生活センターの人材、能力というこの40年間の業務を通じて培われたノウハウあるいは人材といったものが消費者行政の機能強化にダイレクトに生かされていないのではないかといった点。それから、組織やガバナンスという点では、消費者庁の職員は消費者庁創設時にいろいろな関係法律を権限と同時に消費者庁に寄せることで創設をいたしましたので、各省庁からの出向職員というのが非常に多くなっております。また、その後採用いたしました職員につきましても、やはり任期付という形で専門性の蓄積が困難という点があるのではないかということです。それから、国民生活センターについては、バックオフィスの比率が高いといった点で、さらに効率性を追及したり、あるいはガバナンスの向上を図るべき点があるのではないかということでございます。

それから、３点目として独法であることの限界ということでございますけれども、今の独立行政法人制度につきましては、所管の省庁の事前の関与というのをできる限り少なくして自律を高めると、そういう制度になっておりますので、独法と所管省庁との間で類似業務がある場合に、連携をして行っていくということにもおのずと限界があるのではない

かということでございます。今回の検討に当たりましては、後ほどご紹介をさせていただきますけれども、国民生活センターの各機能について、基本的には消費者庁に一元化をするということで検討を進めておりますが、その際の両組織の統合のイメージというものをその下に図で示させていただいております。情報の収集・分析・提供ですとか、あるいは消費者教育・啓発あるいは研修といった面での重複がある中で、役割を分担しながら整理をしようということでのイメージということでご理解をいただければと思います。

次に、右側でございます。今後の方向性ということで基本方針というのを取りまとめさせていただきました。機能の移管という点については、今ほどもご紹介をいたしましたように相談研修、商品テストあるいは情報の収集・分析・提供、広報、ＡＤＲといったさまざまな今の国民生活センターに担っていただいております機能、これについては基本的に消費者庁に一元化をすると。24年度から段階的に移管を進めて、25年度に発展的に解消をするということにしております。また、相談や研修、商品テストといった機能については、これはＡＤＲの事務局的機能も含めて、施設等機関として消費者庁の中に消費者庁国民生活センターという形で位置付けをしたいというふうに考えております。

それから、２点目でございます。これは５月に中間整理を発表させていただきました後、パブリックコメントや公開ヒアリングあるいは消費者委員会に参加させていただいての議論や意見といったものの中で、やはり統合によって情報発信の柔軟性や機動性というのが損なわれるのではないか、情報提供が遅くなるのではないかあるいは内容的に後退するのではないかといったご懸念をいただいておりました。こうしたことを踏まえて整理をさせていただいたものでございます。

まず、財産事案の情報発信についてであります。

この点については、ちょっと１枚めくっていただきまして、２枚目の下のほうに財産事案についての一元化の情報提供の流れというものを図として示させていただいております。現在情報提供、特に情報の収集、入り口のところについてどうなっているかといいますと、従来から国民生活センターでは支援相談、相談業務を担っております。また、消費生活センターからの依頼を受けた相談解決テストというものを実施しております。こうした情報と、さらに各地の消費生活センターで実際に相談を通じて得られた情報、これがＰＩＯ－ＮＥＴを通じて集約をされてくるという形になっております。

一方で消費者庁には、創設時にできた消費者安全法に基づきまして、財産事案についても通知情報というのが来ております。いわば今の情報の収集の流れというのはダブルトラックになっていると。これを一元的に移管後の施設等機関、消費者庁国民生活センターに集約をして、特に消費者の方に早く届けなければいけない悪質商法等の手口に係る情報あるいはそこに内在をしている法律的な問題点、さらには消費者の方に気をつけていただかなければいけないアドバイス、こういったものについては施設等機関で分析をし、注意喚起を迅速に行っていただくということにしたいというふうに思っております。

さらにこうしたものの中には他省庁への働きかけが必要であったり、あるいはその法改

正等の制度の見直しや運用の見直しが必要であったり、あるいは事業者団体の皆さんの協力が必要なもの、こういった政策的な対応が必要なものがございます。こうしたものについては②のところでございますけれども、いずれも手口公表のみの場合も、ここは共通ですけれども、案件発掘の段階から情報共有をそれぞれしながら、特に政策対応が必要なものについてはその内容の分析、それから、注意喚起や政策的対応の内容の決定といったところまで情報発信チームという施設等機関の職員と消費者庁の内部部局の職員で構成をします個別事案ごとのチーム体制でもって共同で作業しながら情報発信に繋げていくということにしたいと思っております。

さらに、その右側に消費者政策レビュー会議というのがございますけれども、これについてはまた後ほど説明させていただきますが、こうした政策的な対応を要するものの内容の決定と、その後の関係省庁や事業者団体の対応のフォローといったこともここで担いながら、意思決定もしていく機関としてこういったものを位置付けたいというふうに思っております。

ちょっと１枚目に戻っていただきたいと思います。こうしたことをまとめておりますのがこの財産事案の情報発信というところでございます。

次に、商品テストでございます。特に生命身体に係る事案が中心になりますけれども、この商品テストには内容的に２つのものがございます。先ほどもちょっとご紹介をいたしました消費生活センターからの依頼に基づく相談解決テスト、それとＰＩＯ－ＮＥＴ情報や個別のテストなどから案件を取り出して、同種の商品に起因する事故等が発生しているものについて商品群テストというものを行っております。特にこの相談解決テストについては、商品テストの手法の効率化なども図りながら、基本的には自治体からの依頼に全件こたえられるような形で、施設等機関で商品テストを実施していくということにしておりますが、この商品群テストのうち現在消費者庁で別途検討を進めております事故調査に係る新たな事故調査機関、この創設を検討しておるわけですけれども、商品群テストのうち内容的にこの事故調査に当たるものについては、この事故調査機関にテストの要否やテスト手法の選定あるいは情報発信の内容を含めて対応していただくということにしたいと思っております。それ以外の事故調査に当たらない、しかし、消費者の方々に注意喚起を行うために商品テストを実施する必要があるもの、こういうものについては商品群テストとして施設等機関に実施をしていただくわけですが、その過程でテストの要否あるいはテスト手法の選定、それから、最終的に情報発信をしていきます内容について、この事故調査機関の審議を経ることで内容的な客観性や第三者性というのを担保する形で実施することとしたいというふうに思っております。

次に、ＡＤＲでございますけれども、ＡＤＲについては消費者庁にいわゆる審議会的な組織、第三者組織を設けて実施するということにしたいと思っております。法律や消費者問題の専門家から構成される第三者組織を設けて、個別の紛争事案の解決についてはこの委員の方々に当たっていただくということにしたいというふうに思っておりまして、その

際に事務局機能については施設等機関に担っていただくと。さらに、この点もいろいろご指摘をいただいたところでありますけれども、法執行や行政指導を含めてこういったものとのかかわり合いに対する事業者サイドからの懸念といったことを防止するためにも、ＡＤＲの担当部門と法執行の担当部門との間で情報の取り扱いに関するルールを設ける、このことによってそうした懸念をできる限り払拭できるようにしていきたいというふうに思っております。

次に、３点目が現場の情報を政策に繋げる組織運用ということで、これについては２点、先ほどもご紹介させていただきました施設等機関と内部部局の職員から個別の案件について共同作業で中身を深めていく情報発信チームというのを随時構成として仕事をしていただくと。このことによって支援相談に携わっていただく職員の方が消費者庁の行う情報発信のすべての案件について、またその上流から下流まですべての方にかかわるということを通じて組織としてのノウハウの共有というのを図っていきたいというふうに思っております。また、消費者政策レビュー会議ですが、先ほどもご紹介をいたしましたように、政策的な対応の決定とフォローということを担う会議として、長官主催のものとして設けたいというふうに思っておりまして、これらの取組については消費者庁の内部規程できちっと公式に定めるという形にしたいと思っております。

それから、４点目、５点目は職員の採用や人事運用・任用というところでございますけれども、24年度以降、センターの常勤職員についてはプロパー職員として採用していくと。また、これを基礎としてその後も継続的にプロパー職員の採用を行っていくと。また、本文のほうには記載をさせていただいておりますけれども、非常勤職員の方々についても予算の範囲内で消費者庁の非常勤職員として公務が継続できるように採用していくこととしたいというふうに思っております。

また、ちょっと後先になってしまって恐縮ですが、ＡＤＲについては今、国センが担っております国センＡＤＲと同時に、地域の皆さんのＡＤＲへのアクセスをより容易にするために自治体が設けております紛争処理委員会の活性化や、あるいは地域ごとに活動しております民間ベースのＡＤＲを消費者ＡＤＲとして認証するような仕組み、こういった仕組みもあわせて検討していきたいというふうに思っております。

それから、最後５点目の人事運用・任用のところですけれども、国民生活センターの職員の方々については、人事任用の問題として、もちろんその施設等機関だけではなくて、消費者庁の内部部局も含めて幅の広い職務を担っていただくような人事任用をしていきたいというふうに思っておりまして、このことによって、さらに継続的なプロパー採用を続けることによって消費者庁自体のプロパー職員の比率の向上も行っていきたいというふうに思っております。

次に、１枚めくっていただきまして、２ページ目をごらんいただきたいと思います。

一元化による消費者行政全体の強化ということでございます。ここでは４点掲げさせていただきました。１点目は消費者目線を確立した新消費者庁へということでございます。

内容的には４つのポツで示させていただいております。一貫した体系を持った消費者行政を実現できるということ、特に相談現場から法執行や制度改正まで一貫した体系ということでございます。それから、２ポツ目、３ポツ目は少し共通するところでありますけれども、一元化後も継続的に職員をプロパー採用することによってプロパー比率を上げていくということ。それからまた、職員の方たちの人事運用についても幅広い経験を積んでいただくことで、消費者目線を育てながら人的体制を充実していくことができるということ。最後に、この消費者目線という問題については、消費者庁、それから国民生活センターそれぞれについて、こうした消費者目線に立った対応が重要であるということを改めて共通認識として醸成をしていくことが必要であるということも位置付けをさせていただきました。

それから２点目、これは今回の内部部局と施設等機関の役割分担の大きなポイントでありますけれども、情報提供や注意喚起の一層の迅速化ということでございます。中身的には先ほどお話をさせていただいたとおりでございますけれども、一刻も早く消費者に届けるべき手口公表等については、施設等機関に情報を集約しながら一元的に担っていただくということにしたいというふうに思っております。

それから３点目、政策的対応や執行の強化ということでございますけれども、こうした迅速な情報提供を一元的に施設等機関に担っていただくということで、逆に内部部局の職員については、その政策的な対応を有する案件に集中することで執行を強化していくということも図っていきたいと思っております。

それから、右のほうをちょっとごらんいただきまして、情報発信チームについても、このことを通じて先ほども申し上げましたように、施設等機関と共同で作業を行いながら消費者庁としての意思決定手続を経て、政策的な対応を要するものについては注意喚起等を実施していくということ。それから、３つ目のポツは施設等機関の職員の方たちにすべての案件、情報発信に係るすべての案件、すべての過程に関与していただくということでございます。それから、内容的にもセンターが蓄積してこられたノウハウと、消費者庁に与えられておりますいろいろな権限等を結びつけることによって、実効性も強化がされるということでございます。

最後、４点目でございますけれども、一元化を生かした消費者行政全体の機能強化ということでございます。３点挙げております。１つ目は先ほどもちょっとご紹介をさせていただきました新たな事故調査機関の創設ということでございますけれども、この点につきましても、国民生活センターでは商品テスト等を通じてこれまでさまざまな技術的なノウハウというのが蓄積されておりますので、こうしたことを生かして実効性を上げていくことができるのではないかということ。それから、２点目に悪質商法対策の強化ということを挙げさせていただいております。業種横断的な行政処分の創設や調査権限の拡充といったことを次の通常国会以降を目指して、法制度の検討を今進めておりますけれども、こうした対応を行っていく上でも、これまでの相談・あっせんという業務を通じて、また、A

ＤＲなどの過程を通じて悪質商法等の財産事案について早期の案件発掘をしたり注意喚起を行ってきたこういうノウハウが生かせるのではないかということでございます。

最後に、３点目に地方消費者行政の連携の強化ということを挙げさせていただきました。１ページ目の図にもちょっと示させていただいておりますけれども、私ども地方協力課が担っている地方支援機能の自主的な業務や、あるいは研修、啓発といったような業務も施設等機関に担っていただくことで地方への窓口の一本化も図れるのではないかというふうに考えております。

以上が今回の取りまとめ案の概要でございます。

○司会者　それでは、パネリストの皆様にご登壇いただきます。

消費者庁長官の福嶋浩彦です。

消費者委員会委員長の松本恒雄さんです。

公益社団法人日本消費生活アドバイザー・コンサルタント協会消費者相談室長の唯根妙子さんです。

全国消費者団体連合会事務局長の阿南久さんです。

日本弁護士連合会消費者問題対策委員会委員長の池本誠司さんです。

そして、コーディネーターを務めるのは独立行政法人国民生活センター理事長の野々山宏でございます。

それでは、野々山理事長、よろしくお願いいたします。

○野々山国民生活センター理事長　本日コーディネーターを務めさせていただく野々山です。

本日国民生活センターの組織の在り方に関するさまざまな論点について議論をするわけでありますけれども、この問題について内容やあるいは論点について一番把握しているというものとして私が議論のコーディネーターを務めさせていただきます。ただ、私は当事者の一人でもあります。そういう意味では意見も随時述べさせていただきますので、パネリストも兼ねたコーディネーターということでご了承いただきたいと思っております。

また、後で会場からもご意見を伺いますけれども、後ほどご意見を記載した用紙を係員がとりにまいりますので、その辺については適時お渡しください。　本日は、テーマとしましては、まず１点目は財産事案に関するこの公表のやり方についてです。それから、2点目は相談あるいは情報の収集から企画立案までの一元化、一貫化ということが今回の一元化の一つの効果ということが言われているんですが、それについての評価の問題であります。それから３点目としましては、商品テストにかかわる注意喚起等々に関する問題であります。あと４点目、これは会場からも恐らくご意見がある、前の２回のシンポジウムのときにもご意見があったこのタスクフォースそのものの進め方の問題あるいは消費者委員会のかかわりに関する問題があります。これは４つ目の論点として取り上げていきたいというふうに考えております。

それから、前回もそうだったのですけれども、ここには６名のパネリストがいます。そ

れぞれ論客でありまして、いろいろご意見があってこれから議論をされると思います。一応８時半までの形で何とかおさめようと思いますが、議論がもし白熱するようであれば延ばすこともあることをあらかじめご了承願います。それと、パネリストの皆さんにも時間を余り延ばしたくないので、余り長くなったら途中で止めることがあるかもしれませんので、その辺はご了承願いたいということであります。

それではまず、ただいま林課長のほうから説明がありました取りまとめ案につきまして、それぞれ問題意識やご意見について、できれば１人６分程度、お話をいただき、そこから議論を始めていきたいと思っております。

それでは、まず松本委員長から口火を切っていただきたいと思います。よろしくお願いします。

○松本消費者委員会委員長　松本でございます。

ちょうど１年ちょっと前の昨年４月に独立行政法人の事業仕分けが行われまして、国民生活センターもそこの俎上にのったわけです。それから８カ月ほどたった12月に閣議決定が行われた。その４月の会議と閣議決定の間に相当断絶があるんじゃないかなというのが我々の印象であります。というのも国民生活センターの廃止というのは、そもそも４月の事業仕分けではどなたも言っていなかったのが12月に突然廃止という大変ぎらつく言葉が出てきたということで、我々は大変心配をいたしました。そして、その後タスクフォースが当事者のみで行われるということで、一体どうなるんだろうかと大変心配をしたわけですが、その後の数か月間のタスクフォースの議論の中で、当初の閣議決定の内容からかなり変わってきたのではないかという印象を受けております。

例えば国民生活センターの機能を当初はできるだけ民間等に移していって、最後に残る部分を消費者庁が吸収する。それによって消費者庁の機能強化を図るというのが閣議決定の文書だったと思います。しかし、今はどうなっているかというと、国民生活センターの機能の相互補完性、一体性というのが大変強調されて、だから消費者庁に全部一元化するんだということになっています。また、消費者庁の機能強化としか言われていなかった閣議決定ですが、現在のタスクフォースの取りまとめ案では、消費者行政全体の強化という正しい方向になってきているということがあります。あるいは閣議決定では直接相談は廃止とはっきり言われておりますが、取りまとめ案では土日相談や平日のバックアップ相談等を充実してやるということから、事実上直接的な相談は今まで以上にやるんだという方向を打ち出されている。さらには相談現場を重視するんだ、消費者目線を大変強調されている。こういった点は大変いい方向に認識が変わってきたんだろうと思います。

しかし、法人を廃止するんだというところだけがどういうわけか一貫して残っているというのが少し私は解せないところであります。というのも閣議決定では「一元化して法人を廃止することを含め」という書き方がしてあるわけですから、必ずしも一元化しろとは書いていないわけで、さまざまな選択肢を検討して一元化やむなしということであれば、それもあり得るということだったと思います。しかし、タスクフォースは一元化をした場

合にどうなるかということで現在いろんな人の意見を聞いているわけですが、一元化しないやり方はどうかということはほとんど検討されていない、別の選択肢の検討が全くないのではないか。そこは相当問題ではないかというのが消費者委員会としての見解でありまして、先日の意見でもそういう点も含めてより広い場で議論を改めてしましょうという提案をしているところであります。

もう一点、タスクフォースの取りまとめ案の冒頭の部分で、先ほど林課長もおっしゃいましたが、国民生活センターの業務と消費者庁の業務は大半が重複しているという認識からスタートされているという点でありまして、消費者委員会はそうではないということを指摘しております。消費者委員会の出しております横紙のカラーの概要というので見ていただきますと、６ページから７ページにかけて制度的には重複していないんだということを言っております。にもかかわらず大半が重複しているんだとすると、一体どういうことをそれは意味しているのか。２年前の国会で消費者庁をつくった。それ以前から消費者庁をつくろうという運動が行われてきてつくったわけですが、もう一つ国民生活センターをつくろう、第２国民生活センターをつくろうという運動ではなかったと私は理解をしております。もしそうであれば、国民生活センターを充実するという形で２年前の国会は行われていたはずで、そうではなくて消費者庁という中央官庁をつくろうということは、国民生活センターではできないことをやらせるという意味があったんだろうと思います。にもかかわらず国民生活センターの業務と大半が重複している業務を現在の消費者庁がやっているんだとすれば、それは２年前の国会の意思に相当反しているのではないかということです。国会の意思としてはきちんと制度的に切り分けていたんだろうと思います。

そして、今日の先ほど林課長が説明をされた横長の資料でもそうですし、それから、８月４日付で消費者庁と国民生活センターの一元化で何を目指すかという１枚ペラの文書が出ておりますが、ここの一番下の※で書かれているようなことは、まさに消費者委員会が指摘していたとおりのことだと思います。こういうふうに切り分ければ、国民生活センターと消費者庁の業務は別に重複しないんだということをこの消費者委員会の意見では書いていたわけです。８月４日付で書かれている何を目指すかという１、２、３、４、それぞれ国民生活センターを消費者庁の一部にしないとできないことではなくて、一元化しなくても今の状況を改善する、連携の仕方を考える、業務の分担の仕方を考える、人事交流等の仕方を考える等々工夫していけば十分対応可能なことではないかというふうに考えております。

最後に一元化、今タスクフォースが考えている方向で一元化した場合の弊害として既にいろいろ指摘されておりますが、余り指摘されていないことを１点だけ述べたいと思います。それは現在の国民生活センターは消費者庁を所管省庁としておりますが、独立行政法人として比較的ほかの官庁との関係も持っております。審議会等にメンバーとして出席するとか、あるいは政策形成に必要な場合は国民生活センターから情報を出してもらって、そこで他省庁の研究会や審議会は議論をしていることがあるわけですが、そういうことが

国民生活センターが消費者庁の一部になってしまうと少しやりにくくなるのではないかという点。消費者委員会も全く同じでありまして、現在我々は監視をしたり政策的な提言をする場合に、国民生活センターから資料をいただいたり意見を述べていただくということで大変協力をしていただいているわけですが、これが少し遠くなってやりにくくなる可能性がある。さらには消費者団体もまさにそうでありまして、消費者基本法に、消費者は必要な情報を提供され、そして、消費者政策に消費者の意見が反映される権利があるんだと書いてありますが、そのための大きな手がかりは国民生活センターが出しているさまざまな情報にある、全部が全部ではありませんが、かなり大きな比重を占めているんだと思います。そのあたりが少し隔離される。さまざまな官庁、団体等との間が少し開くというところが危惧されるところです。

以上です。

○野々山国民生活センター理事長　ありがとうございました。

続きまして、ＮＡＣＳの唯根室長、よろしくお願いいたします。

○唯根日本消費生活アドバイザー・コンサルタント協会消費者相談室室長　公益社団法人日本消費生活アドバイザー・コンサルタント協会相談室を担当しております唯根と申します。

今日、私は現職の相談員として、また民間のＡＤＲの一員の立場で消費者庁創設を熱望したあのときから今の消費者庁、国民生活センターの状況を踏まえて感じていることをまず述べさせていただきたいと思います。

全体感として今回の一元化については、国民生活センターの業務、特に私が一番かかわっている相談・あっせんというような業務の実勢や機能が消費者庁に一元化することで維持が本当にできるんだろうか、強化されるのか、こういう組織改正を実施する場合には、本来はこの一番大切なところを検討していただくのが最初ではないかというふうに思うんですけれども、先ほど松本先生おっしゃられたように、国センの廃止ということが最初に来てしまいまして、現場の私、主観になるかもしれないんですが、それ以降、国民生活センターさんは萎縮しているように感じますし、そして、今回のような大震災も含めまして、消費者庁の存在意義というか姿というのもなかなか見えにくくなってきているわけなんですけれども、こういった中で、今回の取りまとめの中で私どもの団体としてまず２点だけ伺いたい点がございます。

まず第１点目としては、私、行政の相談員でもあるわけなんですけれども、今回の取りまとめの基本方針の中にはやはり相談員の資格というんでしょうか、法的な位置付けについてどうなるのか現場の相談員は結構不安がっております。国民生活センターの持っている相談員資格が消費者庁を一元化することによって、法的にどのように位置付けられてステータスとして強化されるのか、それとも新たな資格をつくられるのか、消費者庁のどの部局になるのか、こういったことについて具体的な姿が見えてこないというんでしょうか。そして、国民生活センターのこれまで相談・あっせんの多くを担ってきた我々消費生活コ

ンサルタントや消費生活アドバイザー、そして専門相談員という資格がどう整合性をとっていかれるのか、その辺の具体案が提案されていないことが非常に危惧されております。現職の相談員、今後いかなる経過措置がとられるのか。検討するという言葉だけで具体的な内容が明示されていないままで国民生活センターが消費者庁に一元化されてしまうとどうなるんだろうという非常に危惧がございます。

そして２点目、こちらは民間のＡＤＲ機関として私どもコンシューマーＡＤＲという認証団体として活動いたしております。特定商取引法にかかわるＡＤＲ機関なんですけれども、先ほどのご説明で、取りまとめ案の中で民間のＡＤＲについて支援というんでしょうか、認証するというような言葉があったんですが、私ども今、法務省の認証を受けているわけなんですが、ここことの関係もどうなるのか。圧迫されないのか、どういう形で支援していくんだろうというところが疑問に感じております。

それと、ＡＤＲというのは、本来は非公開の席で双方が互譲の精神で話し合って解決策を図っていこうという趣旨が基本姿勢だと私どもは活動しております。こういった機関が、国が悪質事業者の違法行為すれすれの商行為をウイン・ウインの話し合いで解決していけるんだろうかと。何かそこ自体がもうナンセンスに思えてなりません。そういった意味では、国民生活センターさんがＡＤＲを行う場合、またこの法執行の消費者庁と一元化する中で、審議の途中の事案や何かについて情報、注意喚起や何かをどうしていけるんだろうかとか、いろいろな場面を考えたときにもまだまだ疑問点が多く残されているのではないかと思います。

そして、国のＡＤＲといえば本来は調停制度があるのではないかと思います。こういったものが活用されるべきであり、逆に言うと税金の無駄遣いということにもならないんだろうかというようなことも思っております。そういう意味では民間ＡＤＲ、私どもとの認証制度になるのかどうか、この辺がもう少し伺ってみたいというふうに思います。

以上です。

○野々山国民生活センター理事長　ありがとうございます。

続きまして、全国消団連の阿南事務局長、よろしくお願いいたします。

○阿南全国消費者団体連絡会事務局長　よろしくお願いいたします。

私の資料はこの２つ目のクリップの後ろのほうに横組みで表みたいなものを入れておりますので、そちらのほうをご参照いただければと思います。

結論としましては、タスクフォースの取りまとめに対しまして非常に課題が残っているというふうにして考えております。今のタスクフォースでの一元化には賛成できないというのが私の結論でございます。以下私どもがこの間、今年の１月20日から７月８日まで４回公式には意見を出してきておりますけれども、その意見に対して、このタスクフォースの取りまとめがどうだったのかということをまとめておりまして、その評価を載せておりますので、そこに基づいて少しご紹介したいというふうに思っております。

まず１つ目、私どもが総論で述べました国民生活センターの今の機能というものが消費

者庁に行くことによって、その質が維持強化されるという担保があるのかということを言っておりまして、その下では、これは６月９日に述べた意見ですが、国民生活センターの機能というものは、やはり一体的に取り組まれてきたからこそ迅速で柔軟な対応を可能にしてきたということですので、今後はますます機動性とそれを支えている独立的、一体的機能発揮が必要だというふうにして述べました。それに対してタスクフォースのほうは、国民生活センターの各機能の相互補完性、一体性は不可欠というふうなことを述べているんですが、実際は、私たちは全然その辺の担保はできていないというふうにして考えておりまして、その施設等機関で一体的に行うことになったわけですけれども、やはり内部部局というもののあくまでも監督下に置かれるという構造になっていますので、これでは独立性も何もないということなので、その機動性などは本当につぶされてしまうというふうにして考えました。

その下ですが、これは進め方についての意見ですので、後ほど議論ということですので飛ばします。

その次のページですね。総論のところで私どもはこの行政刷新会議の趣旨からして、この今回の統合案というのは消費者行政予算の削減というのがやはりねらいの一つと思われているわけですが、そうしたことについて明快でないということを評価しております。そして、その下です。ここ肝心なんですが、今の消費者庁の人員体制は各省庁や自治体からの出向組で構成されているというふうなこともあって、そして、その専門性を持った国民生活センターの職員の活用が非常に重要になるというふうにして言っているんですが、それに対して取りまとめのほうは、国民生活センターの常勤職員を生え抜き職員として採用ですとか、採用後キャリアを重ねて消費者行政の中枢を担う人材として育成するですとか、そして、その国センから来た職員をベースにして新しいプロパー職員の採用も実施するとかというふうにして述べているわけなんですけれども、私どもはそこは明確ではないというふうにして思っております。

右に評価を載せておりますけれども、国家公務員の新規採用者数については閣議決定で厳しく抑制されていると。消費者庁は２名だそうですけれども、消費者庁としてプロパー職員を増やせないということだということですが、消費者庁採用枠での職員と別枠での採用となるという国民生活センターの職員からのプロパー職員は、やはりここは対等に扱われるというふうにならないんじゃないかと思っています。そこについて、待遇についても明確にされておりません。また、提案におけます当面の体制は、消費者庁職員が権限を持って、国セン職員が現場の実務を担うというふうに受け取られます。これはそのプロパー職員となる国セン職員の能力とやる気が発揮されるかどうかということは極めて疑問になります。

消費者行政の中枢を担う人材として育成としていますが、決裁権限を持つプロパー職員を育てようとする意図は見えないとして思います。つまり消費者目線をまだできていない、そういう消費者庁の職員がいわば今まで育成してきた国民生活センターで働き、消費者目

線をつくってきた、そういう職員を監督するというふうな立場になるということですので、消費者目線は大事だと言いますけれども、それは消費者行政に本当に消費者目線を持った職員をちゃんと育てていくということではなくて、逆にこれはつぶすことになるんじゃないかというふうにして思っています。

そして、３ページ目です。ここは情報提供や情報発信のことですので、後ほど議論になるということですので飛ばします。

４ページ目です。ここは個別機能について私どもは意見を出しております。まず、相談事業については経由相談、そして直接相談について意見を出しました。これについての評価です。消費者庁はいろいろ取りまとめの中では書かれておりますけれども、この評価のところを見てください。やはり経験のない内部部局職員が支援相談に携わることができるのか非常にここは具体性に欠けています。研修として行うならば、具体的なその過程というものを明らかにすべきだというふうにして思います。そして、その下です。地方の相談窓口の体制整備は非常に見通しが今立っておりません。平日バックアップ相談というものが提案されて今もう既に行われているということですが、消費者にとってはかけ直しの手間がかかり非常に不便ですし、センサー機能の向上に繋がるかはとても疑問ですので、ここは直接相談の復活を考えるべきだというふうにして思います。

その下の商品テスト事業については、後ほどで譲ります。

その下の（３）の研修事業については、評価のところにありますが、これまで国センが担ってきた相談員研修や事業者対象のトップセミナーなどの研修はどうなるのかということが全く明示されていないと。地方消費者行政支援としても、今後も継続して行うべきだというふうにして考えます。

最後のページです。ＡＤＲ事業については先ほど唯根さんもお話がありましたが、私どもの疑問といいますか評価をしていますのは、やはりＡＤＲの機関で消費者庁第三者組織を設けて、その事務局を施設等機関が担うというちょっとわからない提案をしているんですけれども、ここはやはり緊急性のある事案であればその情報をやはり注意喚起に活用すべきだと思いますし、他省庁が所管する法律に対して有権解釈と異なった場合はどうするのかということは全く明らかでないですし、事業者が地方にあるＡＤＲ機関に相談することを避けて裁判に持ち込む事案が増えるようになるならば、ここは非常に消費者にとって不利益になるというふうにして思います。

その下、情報分析・発信事業については、後ほどに譲ります。

以上でございます。

○野々山国民生活センター理事長　ありがとうございます。

では、最後に日弁連消費者問題対策委員会委員長の池本さん、お願いいたします。

○池本日本弁護士連合会消費者問題対策委員会委員長　池本です。

今回のタスクフォースの取りまとめ案を概観しまして、昨年12月の議論の開始当時からすれば、例えば国センの各業務はいずれも国サイドで実施する必要があるということが確

認されていますし、基本的にはそういった業務を１つの一体的な組織として機能させるべきだということも承認されている意味では、大きな前進というよりは回復ということは言えるんだろうと思います。ただ、内容的にもあるいは手続の面でも根本的なところでやはり重大な問題が幾つかあります。その意味で私はこのタスクフォースでの取りまとめ案には到底賛成できない、むしろ反対と言わざるを得ません。

先ほどの阿南さんの資料のすぐ後ろに日弁連の７月29日付コメントというのが資料としてとじられています。これもご参照いただければと思います。手続的にというのは、国会の消費者庁設置の附則についての国会の意思を無視するものではないかという問題は後で議論になると思いますので、それは省いて内容的なところで申し上げたいと思います。

今回のタスクフォースの方針というのは、ある意味では消費者庁の機能を強化するということには繋がるんだろうと思います。ところが、国民生活センターがこれまでにやっていた業務がこれまで以上に強化されるのか、あるいはそこを通じて地方の消費者行政に対する支援あるいは消費者に対してこれまで以上に迅速に情報発信や問題提起ができるのかということでいえば、むしろ後退するのではないかという危惧のほうがずっと強くなってしまっています。

例えば先ほど情報発信に関して国センが分析をする。ただし、常時消費者庁の内部部局との間で情報発信チームというもので意見交換をするというふうになっています。だとすると、私たちは当初から懸念していたまさに法執行や企画立案の有権解釈をする部署と、それから迅速に情報発信するところが一緒に議論していくと、「ちょっとこれは待ってくれ、検討が必要だ」ということで発信が遅くなるのではないかという危惧を繰り返し主張していました。あるいは相談・あっせん、あるいはＡＤＲによる柔軟な解決ということがやっぱり有権解釈を担当する消費者庁のもとで硬直化するのではないかということを弁護士会でも、あるいは消費者団体でも繰り返し指摘していました。これについては残念ながら制度的な手当は見当たりません。確かに取りまとめ案の最初のほうの消費者庁が説明されていた資料の７月25日付の取りまとめ案の14ページあたりに中ほどですが、各機能において消費者目線に立った対応が重要であるとか、柔軟性、機動性が重要であるといういわばあるべき論、理念を示すような記述はあります。しかし、こうあるべきだということの理念をうたうわけではなくて、今は制度論を議論しているわけですから、人が変わってもこれが法制度的に確保できるのかどうかを議論しなければいけないのですが、残念ながらそれは見当たりません。

もちろん国センと消費者庁で連携をして、これまで以上に両者の機能を発揮するということは重要だと思うんですが、だからこそ一方で連携しながら、他方で業務の自主性、独立性をどう確保するかというそのバランスを議論しなければいけないはずなんですが、やはり一元化を含め検討するというもともとのスタートの閣議決定がやはり足かせになっているのではないかと言わざるを得ません。

同じことは直接相談廃止ということも12月７日の閣議決定にありました。それについて

私たちは、やはり国センが地方のセンターについてきちんとした最先端の情報を提供し、あるいは内容的に支援するためにはみずから事業者と交渉し、消費者から話を聞くという直接相談をやっていることがなければ不可欠だと。自分で交渉していない人がほかの人にアドバイスなんかできないじゃないかということで批判してきました。そのことについては、この取りまとめ案の中でも平日相談のバックアップとか、あるいは土日相談とかということで、直接対応する機会を確保するということが示されています。つまり直接相談が必要だということを実質的には承認されているんです。だったら、なぜ直接相談を復活という方針を出さないのか。それはやはり閣議決定の枠の中での議論だとしか考えられない。実は、これは何も手続的に国会の意思に反するからいかんという議論だけではなくて、やはりタスクフォースの監督官庁と監督を受けるこの二者でやっていくと、閣議決定の枠を外れた議論にできないんじゃないかということが指摘せざるを得ないというところなわけです。

その意味で、私たちはやはり附則３項で指摘されていた当時の国民生活センターは消費者庁の機能も強化し、国民生活センターも強化し、あるいは消費者委員会も、さらには地方消費者行政も全体が強化されるという方向の中でどう位置付けるのか。そのためには施設等機関という形で位置付けるのがよいのか、あるいは新たな法人の形を探るのがよいのか、あるいは３つ並ぶ別の機関にするのがよいのか。要するにどういう機能を確保する必要があるのかをきちんと見据えた上で、それに見合う組織体制を議論すると。フリーな立場でそういうふうに議論すると、そういう手順をとるべきだというふうに考えます。その意味で今回の議論、もちろん実務を担う当事者で議論されたことで尊重はすべきですが、参考にはなるんですが、それはたたき台であって、その一歩先の議論に入るべきだと思います。

以上です。

○野々山国民生活センター理事長　ありがとうございます。

それでは、ただいまの意見も受けて、あるいはこの間の議論を踏まえて福嶋長官のほうでコメントをお願いします。

○福嶋消費者庁長官　どうぞよろしくお願いいたします。

個々の論点はまた議論の中でお話をさせていただきたいと思いますが、少し同じ消費者庁ですから林課長の説明と重なるところはあるんですけれども、この一元化の中で私たちが何を目指しているのかということをちょっとそこだけ改めてお話をしておきたいと思います。

この２つ目のクリップでとめてある一番上のペーパーを参考に見ていただければいいと思うんですが、私が一番強調したいのは、きちっと消費者目線を持った新しい消費者庁をつくりたいということです。今全然持っていないということではありませんけれども、きちっと消費者目線を確立した消費者庁をつくりたいということなんですね。消費者庁の役割というのは、政府全体が消費者目線あるいは生活者の視点をきちっと持てるように取り

組んでいく、そういう司令塔としての役割が大きな消費者庁の役割ですけれども、そのためには、まず消費者庁が消費者目線を持たなければ始まりません。消費者庁がどうやったら消費者目線を持てるのかと言えば、単に各省庁の消費者行政をやっていた部門が一つに集まれば、そこで自然に消費者目線がわいてくるなんていう甘いものではないと思っています。消費者目線をきちっと確立するためには、ちゃんと地域の現場、消費者相談の現場と結びつかなければ、消費者目線など持てるはずがないと私は思います。私自身、ずっと自治体、地域でやってきましたから、特にその思いは強いです。今は二元的な形になっていて、国民生活センターが自治体の消センの現場と結びつくという形になっています。消費者庁が全然結びついてないとは言いませんけれども、基本的には国センのほうでやってもらっています。

ですから、これを一元化することによって、消費者相談の現場と結びついて注意喚起もできるし、法執行や政策の立案、そういったところもきちっとできる消費者行政をつくっていきたいということがあります。

それから、先ほども議論されていました、お話が出ていましたけれども、やはり各省庁から来た出向職員が中心の消費者庁ではなくて、生え抜きのプロパー職員が中心の消費者庁にしなければいけない、そのためにはプロパーのベースが必要なんですね。一元化することによって、国民生活センターの職員の方にぜひそういう中核になってほしいと思います。国センの職員が来たら、消費者庁の職員の監督下に置かれるというのは、ちょっとどういう根拠で言われているのか、またちょっと後で議論させていただきたいと思いますが、全くそんなことは考えていません。

それから、２番目ですが、より迅速な情報提供、注意喚起をできる体制をつくっていきたいと思っています。国民生活センターの相談情報やＰＩＯ－ＮＥＴ、いろんな情報で注意喚起をされてきた、情報提供されてきたわけですが、消費者庁にも消費者安全法に基づいて財産事案での通知がされてきます。その消費者庁が受けている法律に基づいて受けている通知も一元化したら国民生活センターのほうに集約をしてしまう。国民生活センターがより幅広く迅速に注意喚起をやる。この注意喚起というのは、手口公表と言っていますが、手口公表というと、単なる手口だけを知らせるという意味ではなくて、いろいろな問題点の指摘や消費者へのアドバイスも含めた、そういう手口公表は、もう国民生活センター、施設等機関の国民生活センターがより今までより幅広くやる、より迅速にやるという体制をつくりたいと思っています。これは国民生活センター、施設等機関の中の決裁で完結させて注意喚起をしていくということにしたいと思っています。それは本文のほうで書いています。

それから、消費者庁のほうは、今の消費者庁、つまり一元化したら消費者庁の各課、内部部局ということですが、より政策的対応や法律の執行に集中していきたい、ここ弱いという指摘をずっと受けていましたから、より消費者庁の各課、内部部局はそれに集中していきたいと思っています。もちろん内部部局だけでやるのではなくて、一元化したときに、

相談現場と結びついた施設等機関の職員と密接な連携をとりながら、一緒になってそういう法律に基づく注意喚起ですとか、いろんな各省庁への要求ですとか、事業者への対応ですとか、そういったことがきちっとできるようにしていきたいというふうに思っています。

それから、４つ目ですけれども、一元化を生かして、これはちょっと余り詳しく説明する時間ありませんけれども、今同時的に検討をしている事故調査、特にすき間事故と言われるものの事故の体制をきちっと日本につくっていくということ、あるいは悪質商法に対する業種横断的な処分ですとか、あるいは調査権限というのは、新たに法律を制定して設けていく、そういったところに国民生活センターのノウハウですとか人材は大いに役立つだろう。むしろこれなしに新しいこういった事故調査とか、新たな、これは集団的消費者被害救済制度の一部なんですが、そういった業種横断的な処分や調査権限ということはできていかないだろうとさえ思っています。そういったことで、新たな消費者行政の強化にもこの一元化を繋げていきたいと思っています。

以上です。

○野々山国民生活センター理事長　ありがとうございます。

では、私のほうからこの議論と先ほどのパネラーの皆さんからのお話の中で、今ここで話しておいたほうがいいことについてお話をしたいと思います。

私は、このタスクフォースは、昨年の12月の閣議決定の後から、それを受けて始まったという認識をしております。その段階では、閣議決定の文言にあるように、現実的に国民生活センターは機能ごとに議論され、ばらばらにされてしまって、いろいろな形で、本来果たすべき役割を果たせなくなってしまうんではないかという非常に強い危機感、現実に危機感を持って臨ませてもらいました。その中で、国民生活センターの役割の重要性、特に国としての役割の重要性、そしてそれぞれが一体として持っている重要性、こういうものについて主張させていただきました。その後、中間報告の中では、今言ったことについては、いずれも確認をされたと思っています。ただ、中間整理の中では、機能が内部部局に分けられたり、施設等機関に分けられたりする中で、さまざまな問題点もあったということで、それも指摘させてもらいました。

それともう一つ、中間整理以降、単にこの国センの在り方の議論というのは国センだけの問題ではなく、今の消費者行政が抱えている問題について、どう絡めて考えていくかということが重要であるという認識を持っております。これは現在も持っております。

国民生活センターの組織の在り方について考える上においては、今さまざまな問題を抱えている消費者庁を中心とする消費者行政全体と、これをどう解決していくかとの視点は欠かせないと思っております。その問題意識の中で、最終取りまとめに向かって、いろんな議論をさせてもらってきました。その結果として一つの提案として出させていただいているのが、この取りまとめ案というものであります。私はこの中で、一定の道筋を示しているとの認識をしております。やはり消費者庁を中心として、消費者行政がつくられてきたという現実があるわけであります。消費者目線を持つという言葉でよく言われますけれ

ども、消費者行政の中にこれを、さらにつくり上げていく必要性がある。消費者庁は期待外れだという認識は、私は正しいと思っておりますけれども、そういうものをどうしていったら、期待に応えられるようになるのかということについても、あわせて考えていかなくてはいけないと思っております。その中で、一つの道筋が示されていると認識をしているところであります。ただ、これは一つの道筋でありまして、これについてまた議論しなくてはいけないし、それから、本当にこういうものがきちんと実現していくかどうかについては、議論をしていかなくてはいけない。実際に運用していかなくてはいけないと思っております。

先ほどのパネラーの唯根さんから一部出されておりました、相談員資格の問題について若干コメントをさせていただきます。相談員資格の法制化については、これは一元化とはかかわりなく一つの問題意識として考えていかなくてはいけない問題だと認識していたところです。特に相談員の皆さんの待遇の問題等々に繋げるには、やはり一定の法制化というものが必要だろうという問題意識を持ってきたわけであります。

ただ、もし仮に一元化をするようであれば、国民生活センターが今まで付与してきた消費生活専門相談員の資格については、消費者庁が担うことになってくるわけで法制化が必要になってきます。ただ、その内容につきましては、これからより詳細に詰めていく必要があります。他の資格との関係をどうしていくかについても、あわせて議論していくということであります。国の法制化された資格はたくさんあるわけでありまして、その中のどの資格についてこれを当てはめていくかについて検討をしていかなくてはいけないと認識をしております。

それから、ＡＤＲにつきましては、私は国センのＡＤＲは決して税金の無駄遣いではないと思っております。ＡＤＲそのものは、残さなくてはいけない、仮に一元化するとしても残さなくてはいけない機能であると思っております。私どもがやっているＡＤＲというのは、これは消費者問題、消費者紛争に関するＡＤＲであります。視点としまして、消費者基本法１条にある格差のある当事者である、ということを前提としたＡＤＲであり、紛争の解決においても格差はあると考えておりますので、その格差を認識しながら紛争解決機能というのは、必要であると思っております。

ただ、一元化を図る過程、あるいは一元化とは無関係でもありますけれども、民間との関係というのは考えなくてはいけないということは当然であります。今後の方向性としては、相談前置、すなわち各地のセンターであっせん困難なものを、むしろそれを要件として、解決するＡＤＲ機能としていくべきであるという認識を持っております。そういう意味では、直接、消費者の皆さんが自分でＡＤＲを利用していこうと思うのであれば、それは民間のＡＤＲにいくという形にすみ分けていくことになるだろうと思っております。

また、司法との関係についても若干触れておきますと、もし一元化して国に行けば、司法機能が国に行くことになって、三権分立上問題になるというご指摘があります。しかし、別の国の機関でもあるわけです。ＡＤＲは特に一定の有権解釈をするわけではありません。

あくまでも一つの紛争に対して、それを話し合いで解決する橋渡しをしていく機能であります。その意味で、準司法的な機能を持っていることは間違いありませんけれども、行政的ＡＤＲというものがあるわけで、その一つとして機能していくということです。司法機能との抵触というのはないだろうと考えています。現実的に国の中にもＡＤＲはありますので、そういう意味では、三権分立の問題はないだろうと認識をしているところであります。

只今ＡＤＲについて若干触れさせていただきました。

続きまして、最初に予告しました論点について、順次議論をしていきたいと思っています。

第１には、情報提供の問題であります。

皆さんのお手元にあります林課長がご説明したペーパーのうちの２枚目をめくっていただきますと、その下に一元化後の情報提供の流れ、財産事案というものがあります。これを見ますと、施設等機関において支援相談、ＰＩＯ－ＮＥＴ情報、あるいは安全法に基づく通知の情報を集約し、これを検討していく、内部部局でも検討はするわけですけれども、情報共有をしながら基本的には施設等機関において検討し、分析し、手口公表を施設等機関の決裁だけで出していくということであります。この手口公表のみの注意喚起というのは、手口公表だけではなくて、手口公表とその問題点の指摘、そして消費者へのアドバイスということをまずやっていくということであります。

この分析の中で政策的対応、例えば他省庁への要請、あるいは事業者への要請などの問題です。さらに、立法的な解決が必要であるというようなことを含めた注意喚起をしていくという場合については、これは情報発信チームという仕組みをつくり、内部部局と共同で行っていくという形になっていくわけです。

こういう政策的な対応を要する場合であっても、迅速性の観点から手口公表のみを先に行い、後で政策的対応も行っていく、２段構えの方向性も、今考えているところとして提案されています。このような情報提供の流れについて、迅速性が一定確保されるのではないかという問題意識で提案をさせてもらっていますけれども、この点について、まず議論をしたいと思っております。

先ほど池本委員長のより、こういう迅速性とか、機動性、柔軟性について、組織的担保がないということだったのですが、その点についてまず池本委員長のほうで、どう評価しているかについて口火を切っていただきたいと思います。

○池本日本弁護士連合会消費者問題対策委員会委員長　今のこの一元化後の情報提供の流れの図を前提に２点指摘したいと思います。

一つは、手口公表の場合も、あるいは政策的対応を要するという①も②も含めて、情報共有、むしろ案件発掘段階から分析、注意喚起に至る途中で常時情報共有をするということ、その意味では、内部部局にも、施設等機関にも、発掘、分析、注意喚起に関する部隊を置くということになると思います。果たしてそれが効率性の点からいってどうなのか、

何よりも、これまでよりも迅速にと言いながら、その情報共有の会議を経なければいけないというふうに、結局のところなってしまうのでないか、しかも先ほども申し上げましたように、その情報共有の会議で国センがやる作業に対する自主性の尊重ということが法制度的な意味での担保が全く措置されていないということになれば、結局抑制の方向で働くのではないかということです。

特に、①と②で分けてありますが、例えば、これまで国センが注意喚起として発表していたもののほとんどには、消費者に向けた注意喚起、事業者への事業者団体等への要望、そして関係省庁への要望というものがついていたと思います。つまり新しい課題は、何らかの法制度的な課題があるはずなんですね。それを簡単に峻別することができない、結局のところ、ちょっとこれは政策的対応があるから待ってくれということになりはしないだろうか、先ほどの野々山さんは、まず情報、手口公表して、それから政策的対応するというふうにすればいいということが、これは取りまとめの中にも文書としての記述はあるのですが、それが手続の面、制度的な手続の面でどうなるかということが全くなくて、結局これまでの危惧は同じではないかというのが私の感想です。

○野々山国民生活センター理事長　阿南さんも保留していたと思いますので、ご意見お願いいたします。

○阿南全国消費者団体連絡会事務局長　先ほど長官から監督下に置かれるという話はどういうことなのかというふうなこともありましたけれども、私はここの図で言いますと、まさに情報共有をするという情報発信チームのところが、やっぱり監督に置きたいという組織になってしまうんじゃないかというふうに思うんですね。ここはやっぱり情報共有するんだというふうには言っているんですけれども、ここのところで発信がおくれたり、制限されるというふうなことが、ちゃんと制度的に担保される必要があるというふうにして思うんですけれども、それは全然見当たらないですよね。なぜ内部部局がここにかんでやる必要があるのかということそのもの自体がやっぱり疑問だと思います。要らないんじゃないですか、情報集まってくるんだから、施設等機関で判断をしてやっていくという今までの国民生活センターが果たしてきたそれをより機敏に実践していくという方向でいいんではないかと私は思います

○野々山国民生活センター理事長　唯根さんもご意見ありますか。

○唯根日本消費生活アドバイザー・コンサルタント協会消費者相談室室長　もうお二方がおっしゃられていることの二番せんじになっちゃうんですが、やはり施設等機関と内部部局との力関係が、どうしても内部部局の方々は、当然二、三年ごとに変わられたりして、育成はされるということですけれども、消費者目線を必ず持った方が担当していただけるのかどうかというような危惧がありまして、そうすると、情報共有というのが本当にずっと実現していけるのか、抑制されたりしないのかという不安が残ります。

○野々山国民生活センター理事長　松本委員長も何か一言。

○松本消費者委員会委員長　消費者委員会の意見は、この横長の資料の24ページ、25ペー

ジというところを開けていただきますと、黄色で書いてあることでありまして、25ページの真ん中の黄色部分です。これは、中間整理に基づいておりますので、情報発信調整会議というかたい名前になっておりますが、今回情報発信チームというふうに変わっただけでありまして、基本的にこういうのが中に入ることによって情報アクセスが遅くなる。あるいは中身がスクリーニングされるおそれがあるのではないかというふうに考えております。現在のように、別組織であってもこれによく似た状況になっているわけで、一緒になれば、ますます迅速な情報発信ができなくなるのではないか、国民生活センターの職員の人は消費者目線が大変あるとおっしゃっていまして、消費者庁の職員はないんだということを長官はおっしゃっているわけで、ない人がある人と一緒にやると、結局ない人の方向に引っ張られる可能性のほうが大きいということです。

○野々山国民生活センター理事長　では、長官のほうで。

○福嶋消費者庁長官　まず、上の手口公表のみの場合のフローの中に、内部部局も案件発掘で丸がついているのは、これは先ほども言いましたけれども、法律に基づいて今の消費者庁、一元化すれば消費者庁の内部部局のほうに通知が来るわけですよね。法律に基づいて財産事案の通知が来る。それを施設等機関のほうに集約しますから、内部部局から持っていきますから、持っていった人も案件発掘を一緒にやる。その後の分析にも協力はしますということで書いているんですね、情報共有も含めて。だから、これはないほうがいいというなら、別になくしてもいいんですけれども、何か国民生活センターはすばらしくて、国民生活センターだけでやるとすごいけれども、消費者庁が何か協力したり、情報共有すると、ろくなことにならないという前提だと、消費者庁ってさっさと解散したほうがいいかな、何でこんなものつくったのかなということになると思うんですよね。

そうじゃなくて、より良くするために消費者庁も協力しますよと、だけど、決裁は国民生活センター、施設等機関が、国民生活センターの中の決裁でもう完結して出していいですよ、施設等機関の権限で出せるようにしますよということをやっているんで、協力するだけでだめになると言われると、消えてなくなったほうがいいかなと思う。そういうことではないし、それから、もう一つは、当然いろんな消費者庁の中で人事交流はするわけですよね。そうしないと、また意味がないと思うんですよ。だから、消費者庁の職員も施設等機関に行ったり、国民生活センターの職員も内部部局に来てもらって責任ある仕事をしてもらう。だから、今の国民生活センターの職員の人の部下として、消費者庁の今の職員が働くということも当然あり得るわけですよね。施設等機関は全部永遠に国民生活センターから行った職員ということではないと考えています。

○野々山国民生活センター理事長　池本さん、どうぞ。

○池本日本弁護士連合会消費者問題対策委員会委員長　池本です。

今、提起されたところで、何も消費者庁が要らないということを申し上げているのではなくて、例えば今の流れ図で言えば、これまで以上に国センは迅速な注意喚起、情報提供をする。しかもその情報を消費者庁がいち早く受け止めて政策的対応をするということを

仮に手続論にすれば、①で手口公表ではなくて、これが注意喚起の流れだとすれば、案件発掘、分析、注意喚起プラス問題提起、ここまでを国センがやり、その後へ国センと消費者庁の共同政策対応の情報交換の場を設けるというふうにすることで、より早く注意喚起や問題提起もやるし、その情報を国センから出して、あとは消費者庁ご自由にではなくて、出したものは一緒になって議論する。そして人事交流を私はやるべきだと思うんです。それは国センでこういうことをやっていた人が、今度は消費者庁の受け止める側にも入るというふうにすべきではないかというふうに思います。

○野々山国民生活センター理事長　今の池本さんのご意見ですけれども、現状のとここで提案されているものについて再度説明をします。国民生活センターが今行っている注意喚起とは、手口公表と問題点の指摘と、それから消費者へのアドバイス、それから要望というのを行っています。要望は、まず事業者団体に対しての要望というのが一つあります。

それから、行政への要望というのがありますが、これはどこに出しているかというと消費者庁に出しているのです。消費者庁が各省庁に対してこういう要望があったことを出していく、こういう形に基本的になっています。例えばマンションの悪質商法の関係では、これは国交省の所管のことでいろいろやらなくてはいけないわけですけれども、このことに対して国交省の所管するさまざまな法律について一定のことが必要だという要望を出しています。そして、この要望は消費者庁から国交省に出しています。消費者庁が次に各省庁に伝えているというのが現状です。

ただ、情報提供ということで、今度はこういう要望を消費者庁に出した内容を各省庁に当センターから情報提供として出していく。これが今とっている現状です。他省庁に対するさまざまな問題点の指摘については、当センターからは情報提供としては行っているもので、そういう事実上行っているというような形のものになってきているわけです。ただ、それにもさまざまな問題点が出ています。私が理事長になったときには、私の目から見ると、今よりも一定情報提供に時間がかかっていたという思いがあります。どうしてかと言いますと、やはり国センの情報提供というのは迅速性の価値というのはすごくあります。それから、もう一つは、今おっしゃっていた問題点の指摘というのがあります。法律の改正に対する問題意識を持ち、それをやっていくという価値もあるんです。ただ、後者はものすごく時間がかかり、案件が出てからそれまでもっていくのに、時間がかかるときもあります。もちろんいろいろと検討するわけですから、そういうことで迅速性との両立がどうなのかを考えて、現在国民生活センターにおいても２段型というものを採用はしています。まず迅速に手口問題提起をしていくということ、その上で法改正などの問題提起についてはもう一回やっていくという形です。氏名公表もそうなのですけれども、まず手口公表をし、２段目に氏名公表をしていくなど、そういう形をとってきているという現実もあります。それによって迅速性を図っているということは、現時点でもあるとい認識しており、お知らせしていくということと、もう一つは、今提案している情報提供の財産事案については、これは施設等機関でまず注意喚起として行っていくわけですが、その中では問題提

起は含まれているという認識であります。そのことは本文のほうに書いてあります。あともう一つは、２番目の注意喚起も施設等機関と内部部局両方に丸がついているというのは、両方でやっていくということで、内部部局が絡むというのは、そういう他省庁に対するものについては、内部部局、いわゆる消費者庁のクレジットで出していくということが重要であるという認識でこのような形をとっています。それがこの提案の中身と現状も踏まえたところということです。

○福嶋消費者庁長官　ちょっと補足をさせてもらいたいと思うんですが、まず一つは消費者庁が協力することの意義というのは、消費者庁の職員ってどうしようもない職員が集まっているって、そういうことじゃないんですよね。各省庁から来ている職員は、それぞれの専門性は物すごく持っているわけですよ。厚労から来ている職員、農水から来ている職員、国交から来ている職員、それぞれの専門性はすごく高いんです。ただ、それをちゃんと消費者の目線で、もう一度消費者の現場に結びつけて整理をして情報発信していくというようなところの経験がないんですよね。だから、そういうことをずっとやってきた国民生活センターの皆さんと一緒にやることは、とても大きな意味を持つと基本的に思っています。

それから、やはり今理事長のほうから２段階と言われましたが、どういう手口で広がっていて、どういう注意をしないといけないのか、どこに問題があるかというようなところは、１日も早く、１秒でも早く消費者の皆さんに伝えたほうがいいわけですよね。そこは国民生活センターに今まで以上に情報を集めてやってもらいましょう。ただ、政策の提案とか制度を直せという話は、これも早いほうがいいけれども、早ければいいというだけではなくて、実現しないといけないわけですよね。早く消費者庁に提案して、提案したということを公表したからいいという話ではなくて、それがちゃんと動かないといけないわけですよ。

そこの部分を逆に今までは消費者庁に提案して終わりだったけれども、今度は施設等機関の職員がどういう政策提言をするのか、各省庁に何を言うのか、どういう制度改正をするのかということも、消費者庁の職員と一緒になって最後までやってもらおうということがこの一つの目玉です。

だから、決して消費者庁と一緒にやることがマイナスではなくて、ちゃんと早くやるところはより早くできるようにしようと、確実に制度改正に繋げないといけないところは、今まで以上に確実に繋げられるようにしようという趣旨だと思っています。

○池本日本弁護士連合会消費者問題対策委員会委員長　今、野々山さん、あるいは長官がおっしゃったところ、思いとしては否定する中身ではないのです。より迅速に公表、注意喚起すべきものは注意喚起できるようにする。そして、それが政策にきちんと繋がるようにする。それを制度的に独立した自主性を持った判断でやっていく、注意喚起をしていく、手口公表までやっていくというところには、こういう情報発信チームというような抑制のおそれがあるようなものをわざわざかませる必要はない。

むしろそうやっていち早く分析して、それを問題提起をした後、きちんと消費者庁がそこから後で連携した会議体で一緒になって政策対応まで進んでいく、そのときには各省庁から来た人と国センの現場の人とが議論していくというふうな、いわば連携と迅速性と手続の上で配慮する必要があるのではないかと、これが最初から全部べたっとやっていて、そこは配慮するのですという言葉では、やはり危惧は消えないということです。

○福嶋消費者庁長官　そうすると、今も２つに、１と２にフローを分けているのですが、１のフローの情報共有はいいですよね。だから、１にチームがかかわるというところを除けばいいということで理解していいですか。

○池本日本弁護士連合会消費者問題対策委員会委員長　１か２かというのは、案件を発掘、分析していった過程で判明することであって、１の場合には関与しない、２の場合だったら最初から関与するということでは、要するにとりあえず全部関与するということになるのではないかと。

だから、ここで言うと発掘、分析のところまでは施設等機関、あるいは国セン、注意喚起、問題提起を受けて、そこから共同作業というイメージでおります。

○野々山国民生活センター理事長　松本委員長、お願いします。

○松本消費者委員会委員長　プラスの方向に動けば、つまりタスクフォースが考えているような仕組みで早く結果が出て、法改正だとか、あるいは他省庁への働きかけだとか、あるいは消費者庁が所管している法律の運用をもっと強化するとかというのが早くできれば、それはプラスになるわけですが、情報発信チームの議論の結果、これはやらないことにしようということになった場合は情報が外へ出ないわけですよね。手口の部分は出てくるかもしれないけれども、それから先の部分は何も出てこないということになります。

今の状況だと、国民生活センターが一定の問題提起をして、こういう点が問題あるのではないかということで、手口公表プラスアルファで出してくるわけですから、そこを例えば消費者とか消費者団体が見て、運動のほうに繋いでいくということがたくさんあります。

消費者委員会もまさにそうで、国民生活センターの出してくるさまざまな情報を我々はいつも注視しております。そこから問題点を取り上げて独自の調査をしたり、あるいは関係団体に来てもらってヒアリングをしたりして、それを建議に繋いでいくということをいろいろやってきたわけですが、そこの部分が出てこないという、消費者庁内部で終わってしまって外に出ないという、そういうおそれを少し感じております。

○阿南全国消費者団体連絡会事務局長　消費者庁の職員がすべてだめと言っているわけではなくて、とにかくこの施設等機関のこういうものを判断するときに、では今まで培ってきた国民生活センターの職員の人たちがちゃんと権限を持って、そういうことを執行できるのかと、そういうポジションにちゃんとあって、やれるのかということを考えていらっしゃるのかどうかということと。

それと、先ほど通知されたものは、特に生命・身体事案のところは、通知によりますよね。その情報というのは地方自治体へいろいろな機関から来ますよね。それは庁に集まっ

てくるので、それを情報を共有するのだというお話でしたけれども、人が持っていかなくても、だってそれは共有できる仕組みをちゃんとつくればいいのではないですかね。

○野々山国民生活センター理事長　今のご質問は、一つは中枢たる決裁権限を持つポストまで施設等機関のというか、国セン出身の人がいけるのかということですよね。

それと、今でもできるではないかと、こういうことでしょうか。このように共有をすることであればと、この２点ということでいいですか。

○福嶋消費者庁長官　ポストについては、当然国民生活センターから来た職員の人はしかるべきポストにつくのですよね。だから、国センから来た人はみんな平で、消費者庁が管理職で、そんなことは全然考えていません。あり得ないと思っています。

それから、一元化しなくても渡せばいいということですけれども、でも法律に基づいて消費者庁に通知が来て、それを国民生活センターに渡して、消費者庁は別にどうなったかわかりませんということでは、それは国民の理解は得られないだろうと思いますね。一元化して消費者庁国民生活センターだから国民生活センターに集約できるのではないかと思います。

それは委託契約を結んでとか、いろいろな方法はあり得るかもしれませんが、それは一元化してきちっとやるのが一番私はいいのかなと思っています。

案件発掘を施設等機関だけで、国民生活センターだけでやったほうがいいのではないかということですが、まさに池本さんおっしゃったように、これはまず手口公表でいくのか、それとも政策提言、法改正にいかないといけないのかというのは、それは消費者庁の職員のいろいろな知識とか経験とかノウハウというのは、物すごい大きいのですよ。各省庁で立案を立法をしているような職員も来ているわけですから、これは法改正に繋げられるとかというような判断は、それは一緒にやったほうがいいのだと思います。

○野々山国民生活センター理事長　どうしてもこの議論を続けるということでしょうか。

○池本日本弁護士連合会消費者問題対策委員会委員長　余り何度もしゃべるべきではないのですが、各省庁の担当にできるだけ早く情報を伝えて連携することによって、施策に繋げるという思いは、それ自体が悪いと言っているのではないのです。

ただ、それが分析過程の当初から入っていくことがむしろ情報発信がおくれてきた原因になってきたのではないか、だから、そこを何か手順、手続の流れの中で歯止めをかけるのか、あるいは施設等機関側の業務についての法制度的な手当てをするのかということがなければ、運用の中で頑張るのですということでは、現実にこの２年間そうではなかったということを感じているわけです。

○野々山国民生活センター理事長　この議論は尽きませんけれども、最後に私から二点申し上げておきます。　まず、一つは消費者庁に入ってきたさまざまな情報が簡単に外へ出せるかというと、そうではありません。それは消費者庁の中に入っていて、国家に入ってきた個人的な情報等ですので、守秘義務があります。一定の仕組みがない限りはすぐに国民生活センターへその情報を全部出せるかというと、そうはいかないという問題点が１点

あります。

それから、あともう一つは、運用の問題というのは確かにあるのです。ただ、今お示しした二段構えになっているところの１段目の施設等機関で完結するということは、一つの仕組みであると私は思っています。

それと、この取りまとめ案の14ページの２）で書いてあること、これはこの取りまとめ案を出す段階で国民生活センターのほうで入れるような形で提案したものでありますけれども、これは、一元化の前であっても、また一元化が仮に実現したとしても、消費者庁全体で共通認識を醸成して推進を図るということで、この２つ目のポツのところに今言ったようなことが書いてあるわけです。

これとこのお示ししたようなしくみのミックスの中で実現をしていくというのが一つの提案だということで、これに対してまた意見があることは承知しておりますけれども、そういうことだということで、とりあえずここでおさめさせていただきます。

次の論点に移りますが、次の論点に移る前に、今さまざまなご質問やご意見があるかと思いますので、それに対して係の者が回っております。大分回収はしたというふうに聞いておりますけれども、まだ出してない方がおられましたら、また随時お出しいただきたいと思っております。

続きまして、この取りまとめ案の10ページのところに、政策レビュー会議というものについての記載があります。これは上から３行目からであります。

施設等機関の実務から生じた問題提起を政策形成に活用・反映するために、消費者庁長官主催の政策レビュー会議というものを開くということであります。

具体的には施設等機関による相談、商品テスト、それから情報提供等、また、地方自治体との関係で出てくるものも含まれると私は認識しておりますけれども、そういうものについて、消費者庁内での政策の企画立案、法執行の在り方を検討し、他省庁の要望、政策提言について、この消費者政策レビュー会議というもので提案して対応策をまとめていく。これによって、従前国民生活センターの情報発信は、ある意味権限のない情報発信で終わっていたものを具体的に政策提言、企画立案にまで持っていく仕組みとして、こういう政策レビュー会議をつくる。一つの一元化の成果としてつくっていくということを提案しているわけです。この点について、これが一元化することによる機能強化の一つとして示している「一貫した体系を持つ」と、「現場から制度改正まで一貫したもの」の一つの繋ぎ役になっているわけです。これについて議論をしたいと思っておりますので、この点については、そうしましたら松本委員長から何かご意見あればお願いします。

○松本消費者委員会委員長　一つは、情報発信チームとここの役割分担がよくわからないところがあるのですね。情報発信チームも政策提案的なものとか、他省庁への働きかけとかを担当するのだと、ここもよく似たことが書いてあるので、その違いをまずはっきりさせてほしいということです。

それから、これであれば現在の国民生活センターの問題提起を消費者庁がきちんと受け

止めて、両者で定期的にレビュー会議をやる。確かに国民生活センターには消費者安全法に基づくような権限は何もないし、設置法に基づくような他省庁に調整を働きかける権限もないわけですから、それは消費者庁しかできないので、消費者庁がきちんと問題提起を受け止めて議論をした上でやれば、十分実現できることだと思います。

○野々山国民生活センター理事長　あと池本さん、阿南さん、どうでしょうか。ご意見あればお願いします。

○阿南全国消費者団体連絡会事務局長　今、松本さんがおっしゃったようなことと同じように感じているのですね。

ここのレビュー会議が本当に現場と結びつくものとしてうまく機能すれば、余り発信チームとかと要らないかなとちょっと思いました。

それで、それにしても、情報収集は一元化すると、非常に重要なことで、それをその情報をどうやって有効活用して、消費者に対して有効な情報として発信していけるかと、あるいは各省庁への司令塔の役割としてこうしろと、繋げていけるかということも、それもみんなここにかかわる職員の感度というのですか、センスというのですか、その情報を読み取って受け止める消費者マインドというのですか、それがないと全く分析はできないし、繋げることはできないと思うのですよね。

だから、現場だとか職員のだから現場感覚をどう磨くのかとかというふうなところが物すごくテーマになってくるし、国民生活センターが今まで培ってきたところも物すごくテーマになってくるので、そういう人たちによる構成というものを本当に確実なものにしていかなくてはいけないなと、このメンバーは。そうしないとこれはできないと、制度だけつくっても全く機能しなくなってしまうのではないかなと思いました。

○野々山国民生活センター理事長　池本さん、どうでしょうか。

○池本日本弁護士連合会消費者問題対策委員会委員長　取りまとめ案の10ページに、この政策レビュー会議の構想が出ています。

今のお二方の発言とほぼ近いのですが、情報分析、提供、あるいは研修、相談処理、それ自体を国センの側で自主性を尊重してきっちりやって、消費者目線での問題意識を先鋭に問題提起をする。そういう独立性を確保できる法制度的な措置をまず確保し、そこから提起された問題を、ですから発信までの手続要件ではなくて、その問題提起をきちんと消費者庁の側で受け止める場としてのレビュー会議であれば、大変意味のあることだろうと思うのです。

ですから、レビュー会議があるから、ほかの事前の手続のことも透明性が確保されるとかという説明だと、これは議論が転倒してしまう。むしろそういう業務の自主性を尊重する組織形態、あるいは法制度的な措置をとった上で、それを尊重する場という位置付けをしていただければと思います。

○野々山国民生活センター理事長　今幾つか論点が出てきましたので、それについて情報発信チームとの違いとか、あるいはマインドの問題とか、幾つか出たと思いますので、よ

ろしくお願いします。
○福嶋消費者庁長官　チームとレビュー会議の違いですが、これから具体的な制度設計をしていく中で、いろいろ考えていくことはたくさんあるのですけれども、基本的にはチームというのは日常的に動いている作業チームだと思っています。
　レビュー会議は本当にこのこういう法改正をやっていこうとか、こういう措置要求を何々省にしようとかと、そういうところを決定していくような会議というふうに考えています。
　その日常的な作業の中でも、法の権限を使うとか、この法の権限で調査しようとか、そういうことはあり得るわけで、それは全部がレビュー会議で決めるという話ではないと思っているのですね。どっちもセンスがないとだめだというのは全くそのとおりで、ずっと私もそれを言っているのですね。
　だから、この当然チームにもレビュー会議にも施設等機関の職員の人にも入ってもらって一緒に議論する。今までも国民生活センターと議論はしてきましたけれども、いろいろなことが言われていて、所管する省庁対そのもとの独法みたいな関係で議論をしている面もないとは言えなかったかもしれない。だから、ちゃんと消費者庁の対等な職員として議論をしようよということだと思っています。
○野々山国民生活センター理事長　発信チームというのは担当者による情報発信、いわゆる注意喚起のためのチームであります。ですので、こういう案件を取り出してきて、内部部局はだれだれさん、１人なのか２人なのか、それから施設等機関でも１人なのか２人なのか、案件を出してきて議論をして、どこまで出していくかということで、政策的なものであれば他省庁に要望も含めた注意喚起を出していくと、このようなチームであります。
　政策レビュー会議はまさにそういうことを踏まえて、どういう政策をやるかということになるわけでありまして、例えば今で言うと金の押し買いついては一応注意喚起はしましたけれども、ここには特定商取引法の中における問題点があるわけですが、これを具体的にどうしていくかについて、法改正に繋げていくかどうかということ、法改正に繋げていくのであれば企画のほうに持っていかなくてはいけませんので、そういうことを議論していくということ。
　あるいは、情報発信として他省庁には要望を出していますけれども、これをどうフォローされているか、さらにもう少し押していくかというようなことについて具体的に議論していく、そういう場だと私は認識しております。そういう会議であって、簡単に言えばそういう作戦会議的なものですよね。
　先ほどおっしゃっていたマインドの問題としては、現場でこの発掘まで担当したものが関与していくことが大事だと。だから、現在の消費者庁の在り方というのは、そういうことに関与していない人が国センを見て、これは必要か必要でないかと書面だけ見ているわけなのです。ですので、書面だけ見ていて、そこで本当にやろうという気がわいてくるかどうかという問題があるというふうに思っています。

そういう意味では現場なり実情なり、そういうものを知っていくということが消費者庁が本気でいろいろなものをやっていく上には必要だろうと、私自身は問題意識を持っています。そういう意味では、きちっとやっていくということが必要だろうということであります。

今でもできるかどうかという問題ですけれども、これは政策的な会議の中に、それは国センが全部絡んで最後までやっていくということについて、今、独法としてやっているわけですが、それをやっていくという位置付けであればそこの位置付けを一元化して、そういうものを責任持った形でやっていくということを提案していると私は認識をしているのです。それを前提にご意見をあぜひお願いしたいと思います。

○松本消費者委員会委員長　例えば、実際の相談の中から、他省庁の所管するこの法律をこういうふうに使えば何かできるはずだという場合に、しかし他省庁はそういうことをやっていないという場合にどうするのですか。その情報発信チームで要望を出すということを低いレベルで決められるのですか、それとも政策レビュー会議にかけないと、他省庁に何か言うなんていうのはだめだという話になるのですか、どうなのですか。

○福嶋消費者庁長官　緊急に要望する必要があるというときは、要望するということはできると思います。でも、ちゃんと措置要求をしていくということになると、法に基づく措置要求するということだと、レビュー会議できちっと議論して決定して措置要求をしていくということが通常のルートだと思います。緊急性があれば、明日にでもすぐ直ちにレビュー会議をやってということだと思いますね。

○松本消費者委員会委員長　ということは、今まで国民生活センターがやっていたことは、レビュー会議にかけないでやれるということですね。

国民生活センターには措置要求の権限はないわけですから、国民生活センターがやっていたことは、レビュー会議のマター外であるというふうに理解してよろしいですね。

○野々山国民生活センター理事長　全部が全部そうなるかは、わかりませんけれども、主にそうなると思います。

今国民生活センターがやっている要望というのは、あくまでも要望として出しているわけですが、それは各省庁とのすり合わせをしております。ただ、それを聞くか聞かないかは、向こうの判断になるわけです。ただそのすり合わせを今は国民生活センターが直接やっているのではなくて、原則としては消費者庁がすり合わせをやっているということ、私から見れば弱気なところがあると、もっと強く言ったらいいのにと思うところがあります。

そういう形で行っていて、場合によっては国民生活センターがさらに直接各象徴との間で行ったりすること、うまくいくときもあるし、うまくいかないときもある。これは担当者レベルでやっていますので、それは同じことだと思います。

ただ、それをより強力にきちんとした政策として行っていく、あるいは省庁と省庁の関係でやっていくのであれば、レビュー会議にかけてやっていくということになるだろうと認識をしています。

○池本日本弁護士連合会消費者問題対策委員会委員長　先ほどの野々山さんの説明で、いわば情報発信チームというか、政策対応検討チームは担当者、国センと消費者庁の担当者レベルでの検討会であると、政策レビュー会議はいわば幹部クラスでさらにそれを具体化していくためのものだという使い分けだという趣旨はわかりました。

私はそれはそれ自体を否定するものではないと思います。それはこれまでは問題提起しておしまいで、あとは消費者庁の中で受け止めるか、受け止めないかはお任せではなくて、現場で情報を分析した現場感覚で問題提起、それが政策対応にどう結びつくかのところの議論に参画するということは必要だろうと思います。

ただし、やはり先ほどと同じ議論なのです。それはあくまでも国センの側が情報分析、発信、問題提起のところまでは独自の判断で迅速にやるという手続的な、あるいは制度的な確保がなければ、むしろ両方とも抑制の場にもなりかねない、必ずなると言っているのではないのですが、なりかねない。

現実にこの２年間の反省からすれば、そこを制度的な担保をした上で、さらに連携を深めるための手続というか、工夫をしていくということではないかと思います。

○野々山国民生活センター理事長　発言があればどうぞ。

○福嶋消費者庁長官　ちょっと質問なのですが、手口公表といっても、先ほどから言っているように問題点の指摘とかアドバイスを含めたものなのですが、そういったものは施設等機関の決裁で完結してやれますと、そういう仕組みにしましたということをお話ししているわけなのですね。

今言われたものは、政策的な提言みたいなものも、あるいは各省庁にこういう要望をするほうがいい、要望をするというようなものも施設等機関だけでやるという意味なのですか。それは、そこはいろいろなそれぞれの分野の専門性を持った消費者庁の各課の職員と消費者とずっと繋がりを直接持ってきた施設等機関の職員が一緒に議論をしてやったほうがよりいいものが生まれるし、各省庁をより動かせるものが出てくるように思うのですが、ちょっとどちらの話をされているのか。

○池本日本弁護士連合会消費者問題対策委員会委員長　まず、先ほどの情報の流れ図で言うと、手口公表は施設等機関で完結しているというふうにおっしゃったのですが、実は手口公表をする過程にも情報発信チーム、いわば担当者会議で常時関与する形をとっている。私はまずこれはまずいということを先ほどから申し上げています。

そして、事案を発掘し、分析し、注意喚起をするときに問題提起まで国センでできるだけやる。ただし、そこで言う問題提起は、例えば買い取り商法について現在の特商法が販売だけで買い取るという方向になっていない、ここを何とかすべきではないかという問題提起と、そのレベルのことと今度は特商法の担当者も含めたその後の政策対応の検討を経て、特商法は内部だから、外へ向けてではないですが、他省庁の例えば金融庁に対して金融商品取引法のこういう点をもっと検討すべきではないかという、その政策の措置要求までいく可能性のある、そこはもっと本気で分析したもので出していくとおのずからレベル

は違うと思います。その第一段階の注意喚起と問題提起という意味での情報発信、ここまでは迅速性を第一義に考えるということです。
○福嶋消費者庁長官　それはそういうつもりなのですけれども。
○池本日本弁護士連合会消費者問題対策委員会委員長　ですから、それが意欲として意識としてそういうつもりではなくて、手続、あるいは制度的な組織図としてそうなっていないし、これまでの独法と消費者庁の関係でも、残念ながら抑制的に働いてきたという反省があるので、やはりここは制度的に明確に区別をすべきだというふうに考えます。
○福嶋消費者庁長官　だから、先ほど言ったことなのですが、①と②を分けているのですね。だから、制度設計を分けた。だから、さらに①が心配だということのそうおっしゃる中身というのは、情報発信チームのかかわりをなくしたほうが、ここを取ったほうがいいという趣旨ですか。
○池本日本弁護士連合会消費者問題対策委員会委員長　ここの図で言えば、一番単純化して言えば、ここの情報発信チームというのをまず分析の段階までで入れるということは外すべきだと、これは上も下も同じことです。
　先ほども申し上げたように、手口公表だけにとどまるのか、政策提起対応が必要になるのかというのは、分析をずっとやっていった過程で見えてくることですから、上も下もその部分はまず外すべきだと思います。
　もちろんそれを外すだけでいいのか、もっと制度的に２つの制度的な位置付けも含めて抜本的に見ていかなければいけないのかという本質論はまた後に控えるのですが、少なくともここは手続的に、これまで危惧されていたことが一番手続的に一番顕著にあらわれているので、これは何としても困りますということを申し上げています。
○福嶋消費者庁長官　すみません。上を外すということは一つのご意見かと思うのですが、下は政策的な検討のことを言っているのは、そのラインなのですね。政策的な検討をするときは、消費者庁の各課のそういう政策上の専門性を持った職員と施設等機関の職員が一緒にやることが大事だと考えてこのチームにしているということと、この書き方ですが、案件発掘のところはみんなマルをしているのですよね。
　だから、案件発掘で議論をして分かれていくということなのだろうなと思っているのです。これは手口公表で早くやろうということになると、施設等機関でばっとやっていくということなのだと思うのですけれども。
○野々山国民生活センター理事長　平行線ですので、このあたりでこの議論は終了したいと思います。
　時間も押してきましたので、もう一つこの中間整理案の一番最後に添付されている一元化後の情報提供の流れの図２のほうです。生命・身体事案（商品テスト）と書いてあるこの図を見ていただきたい。生命・身体事案におきましても、情報提供があります。これは商品テストに大いにかかわるわけであります。
　この商品テストは、国民生活センターにおいても非常に重要な現場機能であります。消

費者被害というのは、取引だけではなくて、製品にもありまして、この情報提供を担っているのが我々の国センの商品テストであります。

現在提案されている中身としましては、相談解決テストと商品群テストというものに２つに分かれておりまして、相談解決テストというものは、これは各自治体のセンターで製品に係る相談解決について、依頼された試験をするものであります。

これについては施設等機関が受けて、その結果通知や結果公表を施設等機関だけのクレジット、決裁だけで行っていくということが示されております。もう一つ次の商品群テスト、これは商品に伴う問題性があるものについて、商品群のテストをし、これは実名、事業者名も含めた公表をやっております。

これについては、そこに書いてありますように、現在事故調査機関というものが検討されておりまして、この事故調査機関の「事故」という要件がまだ明確にはなっていないようですけれども、事故に当たるものについては、これは施設等機関で発掘したものについては、これは事故調査機関に提案をして、この事故調査機関において試験や、テストをし、政策分析をして公表していくということであります。

事故調査機関につきましては、これは当然国センの行ってきたことだけやるわけではなくて、ほかのさまざまな事故に対して原因究明活動をやっていくわけですけれども、この事故の概念や要件に当たるものについては、そこでやれることになる。ただ、テストの一部を国センがやるということはあり得るだろうということであります。

次に、その下のところに書いているのは、これは事故調査機関が行う事故は重要な事故なのですが、これに当たらないもの、我々がやっているのはこういう当たらないものを結構たくさんやっておるわけです。これについてはどうなるかということについてであります。これにつきましては、案件選定やテスト実施、政策的分析、公表をこれまでは国センがやっていたわけですが、これを施設等機関と内部部局とのこれも共同作業でやっていくということに整理をしてあります。

その上で、事故調査機関が審議、すなわちどんなものをやるのか、それからどんなテストを行うかについて、ここに諮る。事故調査機関の一部の専門家になると思いますけれども、そこに諮って、その審議を経た上でテストを実施し、最終的に政策分析をした後、それを公表することについて、さらにこの事故調査機関に最終的な公表段階でも審査をしてもらって、その上で出していくということであります。

どうしてこういうことをしたのかというと、まず一つは案件選定についての明確性、そういうものを確保していくということと、あとは国センと内部部局の間で一定の意見の相違というものがこれまでもあったわけでありますけれども、そういうものについて、ここの機関で審議を通すことによって、よりそれを調整するというのはおかしいのですけれども、ちゃんと外部の専門家の意見によって、それをきちんと担保していくということを考えていったものであります。こういう形で商品テストについては、やっていくことを提案させてもらっています。これについては何かご意見があれば。

唯根さん、お願いします。
○唯根日本消費生活アドバイザー・コンサルタント協会消費者相談室室長　私は長年商品関係の苦情を受けたときに、再現テストや何かをお願いしたりと、それがこの相談解決テストになると思うのですが、今までの体験を通しますと、予算がないということで、なかなか対応していただけなかった現実があるのですね。

この新しい組織、事故調査機関というのも含めまして、予算的なことまで要は機関をつくるだけではなくて、テストをするには一つの商品でも同じものをたくさんやらなければいけないとか、いろいろな要は私どもの身の回りの衣食住にかかわるいろいろな製品についてテストをしていくときに、その予算建てのようなものも確保できるのかなという、本当に素朴な疑問があるのですが、その辺はどうお考えなのでしょうか。
○野々山国民生活センター理事長　それはお答えいただけますか。
○福嶋消費者庁長官　予算をちゃんと確保しますというというのは、消費者庁だけの決定でお約束を正式にするという仕組みではありませんけれども、ずっとこのタスクフォースの中で確認してきたことは、相談解決テストは要請があったものは全部やる、これをちゃんと原則にしないといけないということで、確認をしています。事実上かなり今全部に近い形で既にやられているというふうに国民生活センターからは聞いています。
○野々山国民生活センター理事長　唯根さんがおっしゃられたものは、相談解決テストのことなのでしょうか。
○唯根日本消費生活アドバイザー・コンサルタント協会消費者相談室室長　両方含めて、要は試験をする機器の施設も必要ですよね。私は今年４月に米国のＣＰＳＣ、国家製品安全局のテスト機関を拝見してきたのですけれども、あそこも予算がなくて、テストする機器自体が古かったりで、そういう意味で年間にテストできるものの品目や何かが非常に少ないというお話を聞いてきていて、日本のほうがまだもっとやれているなという、ＮＩＴＥや何かの見学や何かもさせていただいた経験からすると、あの大きな国でもこの程度というぐらいの費用がかかる機関なんだというのを目の当たりにしてきて、日本でこういう新しい事故調査機関というのを設立して、衣食住かかわるいろいろな商品についてテストして、本当にいけるのだろうか、その予算は本当につくのかなという素朴な疑問を感じてしまったのですが、そういうのも含めてご検討いただいているのでしょうか。
○野々山国民生活センター理事長　事故調査機関がどんな予算がつくかは、私は全くわかりません。

ただ、国民生活センターが今やっている相談解決テスト、商品群テストについては、相談解決テストは昨年の末からは原則全件受けています。物がないとか、それからテストする必要がないというもの以外は基本的に全件受けています。それまではセレクトしてやっていましたけれども、ただ今後それをやっていく上においては、テストのやり方のいろいろな多様化ということが必要だということが１点と、人員はやれるだけの人員は必要です。それが実現できるだけの人員は必要です。現在それはできていますけれども、今後莫大に

増えてきたら、それが今の人員でできるかというと、それはまた考えてもらわなくてはいけない面があります。

そういう意味での予算については、いろいろな状況の中で考えていくことになってくると思っています。この商品群テストも同様です。どういう案件が今後増えてくるかという問題もありますし、テストをやっていく一定の人員というものは、当然知見を含めて必要です。

それから、現在、機械はあります。ありますけれども、当然それは最新式なものを常に全部持っているということはありません。必要に応じて、外部の専門機関へ出して、テストをやってもらうということになってきます。最新式のもの、あるいはルーチンになっているようなもの、定まった方法があるようなものについては、現在でも外部に出してやっていくということでやっています。

ただ、予算措置は今のところはなんとかできていますけれども、今後も、できていなくては困ると思っておりますけれども。

○阿南全国消費者団体連絡会事務局長　すみません、ここの部分なのですけれども、まとめのほうは相談解決テストについては、事業者データの活用や外部試験機関を多用するということですとか載っています。

そして、商品群テストに関しては、今説明があったように、事故調査機関でテストの要否を検討されるということなのですけれども、これだと施設等機関の裁量で必要に応じてすぐにテストが行えなくなると思いますし、商品群テストが制限をされて、実施件数が減るというふうにして思われます。

そもそもこの事故調査機関については、全く説明もないし、どういう機能を兼ね備えて性格を持って位置付けを明確にしていくのかというところも全く明らかになっていない段階で、ここで検討していいものかどうかというふうなことは感じます。

今までの説明ですと、それにすき間事案を取り扱う専門の調査というふうなことを言われているのですけれども、それでは本来の目的と異なるのではないかなと思いますので、この事故調査機関そのものの設置と機能については、もっと十分な検討をしてからやるべきではないかなとして思っております。

○池本日本弁護士連合会消費者問題対策委員会委員長　今、阿南さんが指摘されたところは、私も賛成、同じ問題意識を持っています。

加えるならば、その商品群テストだけではない、実は相談解決テストのほうでもここへ情報共有という言葉が入り、下の商品群テストでは共同で作業とか、両者で審議をするということがスタートから入っています。私は先ほどから情報分析、提供のところで、スタートのところから一緒にやっていくというのがこれからマイナスに作用していたということの問題点を指摘しました。

同じことは、この商品テストも研修も相談処理も含めて、一体として連携をとりながらやっていくことによって強化されるのだという言葉だけで、それが自主性尊重というのが

どのように制度的、法制度的に確保されるのかというのは、ここでも見えないのです。

先ほどもちょっと指摘しましたが、取りまとめ案の14ページに一種の理念的な表現があって、「支援相談、研修、商品テスト等の各機能においては、消費者目線にたった対応が重要であること」、これは全く反対する必要のない良いことが書いてあると思うのです。

それが手続なのか、組織論なのか、まさに今制度を議論しているわけですから、制度的にどう確保されるのかというところをきちんと反映させないことには、結局この間問題になっていた、本当に消費者の立場で多少手間はかかるけれども、ここまでテストしたらどうか、この問題をこういう形でやったらどうかということがどんどん、どんどん削減する方向に流れていくのではないかという、その疑問がやはりここでも同じ観点での疑問が残ります。

○野々山国民生活センター理事長　今の問題で、運用の問題というのは、確かにあると思います。だからこそ、この14ページの２）というのは重要だと私は思っております。

この消費者目線ということの中身については、この14ページの※の中であっせんではどういうことなのか、研修においてはどういうことなのか、今問題になっているテストにおいては、これは使用実態に即したテストを実施して、誤使用とされている使い方を招きやすいケースも含めて、製品の問題について言及するということで、単に取扱説明書に書いてあるか、書いてないかということだけで判断するのではないということが中身であると考えています。

これが本当に消費者庁、あるいは国民生活センター、それぞれに対してきちんとした一つの共通認識としてなっていかないということであれば、それは大問題だと私は思っています。

だから、このように行っていくということを宣言し、これは単なるお題目ではなく、これを実現していくということが一つの形というか方向性をもって、それをこのシステムの中でやっていくと提案をさせてもらっているつもりです。

あと、図２の中の２つ目の審議のところで阿南さんからご指摘のあった事故調査機関が本来やるべきではないのだという点です。想定されている事故調査機関が行うものではなく、その知見をここで使うという理解を私はしております。

当センターでは分析評価委員会というものを今出口のところでは必ず行い、それから入り口のところでは国民生活センターも今専門家の意見を聞いておるわけですけれども、これをこういう事故調査機関の専門家の知見をここで活用していくとの理解です。この事故調査機関が非常に制約的なものとして動いてくるということになったら、それは遅れるでしょう。事故調査機関がそういう役割を果たすようなものであるなら、問題となっていくだろうということです。

あとこれまで単独で行っておりました、商品群テスト。それを共同で行うということになってくる。そうすると、共同ということによる一つの懸念というのは、それは当然あると思います。ただ、それをカバーというか、一つのものとしてこの事故調査機関の審議と

いうものをかぶせてきていると私は認識をしております。
○福嶋消費者庁長官　付け加えれば、事故調査機関、今同時に検討しているので、中身をきちっと示すということにはまだなっていません。ただ、事故調査機関の在り方に関する検討会、阿南さんも委員をやっていただいたわけですが、の取りまとめが出ていますので、その取りまとめに基づいて、広い意味なのですが、すき間事故を調査する機関は消費者庁につくろうという方向で今検討していますから、全く載せないのも少しまた実際に書いたことと今後違ってくるということでは困るので、入れています。商品群テストはすき間事故だけをやるわけではないのですね。だから、商品群テストで２つのラインになっているということです。
　それから、特に生命・身体事案では、消費者庁の安全課のほうに法に基づいて通知が来るわけですね。行政機関や自治体、あるいは事業者から来ます。これは相当消費者庁もそれを分析して注意喚起や定期公表をやっているわけですから、当然そういう課がちゃんと協力をしていくということは大切なことだろうと思っています。
○野々山国民生活センター理事長　この点もなかなか平行線でいくとは思いますが、大体こんなところでよろしいでしょうか。松本先生は何かありますか。
○松本消費者委員会委員長　検討会の取りまとめでしたか、５月のものだとどうも姿がはっきりしませんから、もうちょっと姿を出してもらってからでないと、事故調査機関と商品テストの関係はちょっと論じられないと思います。
○野々山国民生活センター理事長　わかりました。そういう問題提起も受け止めていきたいと思っておりますけれども、あとこれは第４の手続の問題と消費者委員会のこれらの議論に対するかかわりの問題に移っていきたいと思います。
　これは会場からご意見がありますので、その会場からのご意見を受けて、パネラーの皆さんにも意見を述べていただきたいと思います。
　弁護士の石戸谷豊さんからご意見が出ておりますので、お願いします。
　非常にたくさんの方からご意見が出ております。私は全員に意見は述べていただきたいと思いますので、おっしゃりたいことはたくさんあると思いますけれども、できるだけ簡潔によろしくお願いいたします。
○参加者　簡潔にということですと、この取りまとめ案の検討にタスクというのは不適当だということになります。
　今後どうするかということについては、消費者委員会で６月、７月と意見を出しているわけですから、７月の意見どおりにやるべきだということです。
　というのは、今問題になっている国民生活センターの廃止の問題というのは、国セン法の廃止のほかに消費者基本法25条に国センのこの中間的機能を果たすという25条というのがあるのですけれども、それも削除しなければいけないし、消費者安全法を改正しなければいけないし、消費者庁及び消費者委員会設置法の所掌事務の見直しという非常に重要な法律の大幅な改正になるわけで、従前もそうですけれども、こういう問題を長官がパッと

決めて、消費者庁の幹部と国センの幹部だけでタスクをやって決めるなんていう乱暴なことは、やったことはないし、認めるべきでないと。

民主主義というのは手続ですから、消費者目線云々するのだったら、プロセスにおいて消費者目線でやらなければいけない話であって、松本先生をバネラーの１人としてお呼びして意見交換するのは一向に構わないと思いますけれども、ワンオブゼムではないのですよ。消費者委員会のほうは機関決定した意見を出しているわけですから、従前審議会で十分検討してやってくるような重大テーマについて、審議会もかけずに、まして消費者委員会が創設されているのに、そちらに付託もせずに幹部だけ決めてしまって、これに対して意見どうでしょうか、１人３分ぐらいでと、こういう乱暴なやり方というのは、到底消費者目線でない。消費者庁国会で議論して決めた国会の意志にも反する。

国会で決めたのは超党派合意で、消費者庁の体制整備については、当面29本プラス米のトレーサビリティ法ができましたので30本でスタートするけれども、ほかに消費者関連法というのは非常にたくさんあるので、それについて、どの法律についてどういう体制でやるのが消費者行政組織の体制強化という面で良いのかと。

体制整備しながら、全体として全消費者行政を消費者のためにどうやって展開するかという議論で超党派合意をして附則を決め、附帯決議を決め、せっかく超党派合意で今後進むべき道を示しているのに、それを守らないで、一方的に閣議決定して、閣議決定したのだから検討しなければいけないと、検討についてはまず当事者で話し合うべきだということで、少人数の幹部だけで議論をしてやるというような見方は、全く民主的でないですよ。

方向性としても、先日自民党の消費者問題調査会に出ていたところ、消費者庁のほうに対して議員が消費者庁と国民生活センター、100プラス100で幾つになるのだと聞いたらば、何と150か160ぐらいですという話なのですよ。

これは消費者庁国会のほうで消費者行政組織を整備していくという、強化、整備していくという方向と全く逆な、まさに閣議決定して、仕分け的発想で閣議決定して、縮小路線そのものですよ。そういう方向で議論すべきではないはずで、附則も附帯決議もそういう方向でできておりません。そして、附則の検討に際しても、附帯決議で消費者委員会の意見を十分尊重しろというふうになっているのですね。

それを公開シンポジウムでワンオブゼムで委員長を呼んで意見を聞いたからというふうな話で意見も聞きましたなんていうようなことが仮にあったとすると、こういう乱暴なやり方は到底許されませんよ。

ですので、これからもし民主的にやるのだとすると、消費者委員会のほうで６月、７月と意見を出しているわけですから、７月15日で新たな検討会を発足して、幅広く検討すべきだという意見を出しているわけですから、それを尊重しろというのが国会の意志でもあり、当然国会で決めたことを守ってやるのが行政機関ですから、それに従ってやるほか道はないと思います。

ですので、もう８月中に決めてしまって、来年の予算措置要求もあるからさっさと決め

てといったことに対しては断固反対します。
○野々山国民生活センター理事長　池本さん、関連してご意見あると思いますので、よろしくお願いします。
○池本日本弁護士連合会消費者問題対策委員会委員長　パネリストのレジュメの一番後ろのところをごらんください。
今、石戸谷さんの発言の中で出てきた附則３項のことをちょっと紹介しておきます。
附則３項では、「消費者の利益の擁護及び増進に関する法律について、消費者庁の関与の在り方を見直すとともに」の後で、「当該法律について、消費者庁」云々云々を「図る観点から検討を加え、必要な措置を講ずるものとする」と書いてあります。
消費者庁側はこの３項の意味は、消費者庁が関与する法律を見直すものであって、国センの組織の見直しを３項で言っているものではないというような解釈をされているようです。
確かに、今の波線部分だけを取り出して読めば、文言上そういう解釈もできなくはない。消費者庁とか消費者委員会、国センのさらなる整備というのは観点であって、直接の検討対象ではないように文言解釈の一つとしては読めなくはないように見えます。
ところが、その附則３項については、20年４月28日の国会質疑の中で次のようなやりとりがあります。
近藤議員から、国民生活センターの機能強化というのは、消費者庁の体制強化と不離一体であると、このあたりの見直しはどうなのでしょうかということに対して、消費者行政、とりわけ地方消費者行政が大きな国の仕事、国センに寄せられる期待はすごく高まっていると。この審議の中で与野党の修正協議の中で、附則３項には国民生活センターの業務及び組織その他のさらなる体制整備を図る観点から検討を加え、必要な措置を講ずると名指しで指摘いただいておりますから検討しますというふうに書いてあるのです。
つまり文言解釈は２種類あるのかもしれませんが、国会での審議では国センは強化の方向で検討をするということが附則３項の意味であることは、これは紛れもない事実です。そして、この附則３項を含む附則の検討に当たっては、消費者委員会を中心に検討し、それを政府は尊重するようにというのがまた別に附帯決議があるわけですから、その意味で私は冒頭で申し上げたあくまでこのタスクフォースでのここまでの議論は、実務者サイドでのたたき台であると、それをもう一段外側のまさに行政組織法的な観点や消費者の観点を含めたより広い観点で議論していくべきであると、それは先ほどから申し上げた直接相談をどうするかとか、あるいは施設等機関でよいのか、別の組織形態があるのかというこれは12月７日の閣議決定にこだわらない、より広い観点から、中身を本質的に議論するためにも不可欠であろうと思います。
以上です。
○野々山国民生活センター理事長　では、阿南さんも先ほど留保されておりましたのでお願いします。

○阿南全国消費者団体連絡会事務局長　私どもの資料の中にも盛り込んでおりますけれども、私どもも１月20日に意見を提出したときから、消費者庁、消費者委員会、国民生活センターの機能と組織をトータルで見直す必要があるというふうにして問題提起をしておりまして、そのときに国民生活センターだけを取り出して検討することは、やはり適切性を欠いているというふうにして意見を出しております。

でも、その後ずっとそのまま来ておりましたので、ここはもう一回議論を１に戻して、今タスクで検討されてきたことを踏まえてやってきたのですから、そこに新たな検討をする組織を設けて検討すべきだというふうにして思います。

○野々山国民生活センター理事長　松本委員長、一言というか、時間をとっても結構ですので、お話しください。

○松本消費者委員会委員長　申し上げたことに尽きるわけですが、タスクフォースの認識が昨年12月からこの間、相当変わってきたわけです。消費者行政全体の強化が重要だ、国民生活センターの機能の一体性を維持しなきゃならない、消費者目線が重要だ、直接相談が重要だと。ようやく消費者庁と国民生活センターと消費者委員会と消費者団体の認識が、そういう点では一致してきたわけです。12月の段階と違って。そこで、原点に戻って、一番いい方法はどうかということを議論すべきだろうと思います。

一元化以外の選択肢がないという発想のもとに、すべての取りまとめが行われているわけですが、本当にそうなのか。一元化以外の方法がないのか、代替案を取り上げて検討して、それぞれのいいところ、悪いところをつぶさに並べて、そして皆さんの意見を聞いて、やはり一元化しかないんだということであれば、一元化による弊害をできるだけ少なくするような方向で実現せざるを得ないんだろうと思うんですが、そこの前段階のプロセスがとられていないと思います。それは恐らく２当事者だけでやるから、そういうことになるのです。消費者庁にしても国民生活センターにしても、それぞれ組織のものじゃないわけで、まさに国民のためのものなので、もっと大きな観点から議論をする必要があるだろう。

そして、消費者委員会も今のままでいいのかという点があります。恐らく消費者庁サイドから見れば、せっかく消費者庁がいい考えで進めようとしているのに、消費者委員会が待ったをかけるというのは大変けしからんことだというふうに思っておられるかもしれないわけです。消費者政策レビュー会議というのが今度できるんだから、もう消費者委員会は要らない、消費者委員会の廃止の議論をしてもいいんじゃないかと思っておられるかもしれないので、そういうのを出していただければいいと思います。

他方で、いやいや、消費者委員会はもっと強化しなきゃならないんだと、八条機関だからこんな中途半端なのであって三条機関にすべきだと。あるいは２年前の国会の民主党案で出てきたような消費者権利院という大変独立性の高い機関にしたほうがいいんだという考えの方もいらっしゃると思うんですね。そういう点も含めて、３つの機関の現状がこれでいいのか、どういうふうに役割を分担していけばいいのか、あるいは３つも要らないので全部１つにしちゃえという案も出てくるかもしれない。そういったことを含めて消費者

庁ができてからの過去２年間を振り返った議論をする必要があるのではないかというふうに思います。
○野々山国民生活センター理事長　長官、今の意見を受けてお願いします。
○福嶋消費者庁長官　ちょっと順不同ですが、私は消費者庁と消費者委員会の在り方をもう一回白紙にして、消費者権利院がいいのか、どういう体制がいいのか議論するというのは、私は余りいい選択ではないと思っています。まだ２年前に決めたばかりですから。２年経って、また根本的に組織を変えますというような議論をするのではなくて、決めた組織をきちっと、その趣旨に基づいて動かしていくということが大事だというふうに思います。
ただ、国民生活センターをどういうふうに考えるのかというのは、消費者庁ができたときに、ちょっと私の最初のペーパーの最後に書いていましたけれども、消費者庁は権力事務と非権力事務、両方をやるという仕組みになっているんですね。国民生活センターは非権力事務をずっと担ってこられた、その辺の整理は、私は積み残した課題だというふうに思っています。だから、ここで国民生活センターと消費者庁の関係は改めて、ちゃんと消費者行政を強化する方向で、もう一度、積み残し課題としてきちっととらえてやらないといけないと思っています。だけども、じゃあもう一回、全部をご破算にして、どういう組織をつくるのかという議論をするというのは、私は生産的ではないと考えています。
それから、長官がパッと決めてパッとやっているんじゃ、それでいいなら、こんなシンポジウムも開いていないですね。
○参加者　それならやめましょう。
○福嶋消費者庁長官　ちょっと、静かに聞いていただけるとありがたいんですが。
一つは、タスクフォースでやるということは、当然当時の大臣まで上げて決めた方法です。私は組織の見直しの方法というのは、今の議論で大きく言えば２つあると思うんですね。第三者の審議会的なものをつくって、そこで議論してもらったものを踏まえて、当事者が決める。それから、当事者自身がいろんな人の意見を聞きながらオープンに議論していく、２つの方法があって、どっちかが絶対に正しいということではないと思います。
ただ、最後は自分たちの組織のことですから、自分たちがきちっと考えて決めないといけない、そこは動かないと思うんです。もちろん、本当に最後は国民の代表者の国会が決めるんですよね。ですけれども、その前段で決めるときは自分たちの組織の在り方がどうするのが一番いいのかというのは、その第三者の審議会の意見を聞くか、それとも当事者が議論しながら、いろんな人の意見を聞いていくか、いずれにしても、当事者がちゃんと責任を持たないといけないけれども、大きく２つのやり方があると思います。
大臣まで上げてタスクフォースという当事者がいろんな人の意見を聞きながらやっていこうという方法を選択しました。そっちの方向で徹底していろいろな方の意見を聞いてきたつもりです。これは、今日の最初説明したペーパーの次につけていますけれども、タスクフォースでもいろんな現場の方、あるいは学者の方、いろんな方を招いて議論をしてき

ました。多分26人ぐらいお招きしたと思います。さらに、公開ヒアリングをし、今公開シンポジウムをしています。

もう一か所、実は公開シンポジウムを追加したいなと今検討しているんですが、全国でずっとそういう取組をしてきました。もちろんパブリックコメントもしています。それから、当事者だけの検討の場だと言われるタスクフォースと、もう一つは、まさに消費者委員会が第三者の検討の場なんですね。消費者委員会の在り方も一緒に検討するんだというと、消費者委員会も当事者なんですが、少なくても国センと消費者庁の在り方の検討ということで言えば、消費者委員会も第三者の場で、消費者委員会もずっと検討をされてきました。独自にいろんなヒアリングもされてきたし、消費者庁も６回、ここにも載せていますよね。６回、消費者委員会に出席をして、いろいろな議論を消費者委員会の場で、タスクフォースではなくて、消費者委員会の場でいろんな議論をしてきました。

明日も多分、消費者委員会でまた議論をさせていただくことになっています。そういうことを積み重ねてきているので、消費者庁としては、附則３項の話は少し議論、異論があります。ただ、ちょっとここで法解釈論をぎしぎしやる時間がないのでやりませんけれども、いずれにしても、消費者委員会の意見を尊重していくというのも、当然の消費者庁の立場です。

だから、消費者庁としては、閣議決定がちゃんと実行できるように最善の努力をします。それから、消費者委員会にも理解していただけるように、消費者団体の皆さんにも理解していただけるように、最善の努力をします。どちらの努力も最後の最後まで徹底してやっていきます。そういう立場だということを今の時点では申し上げておきたいと思います。

国会に反していると言われますけれども、閣議決定は、閣議決定が国会の意思に反しているという立場では消費者庁はありません。閣議決定というのは、当然国会の意思を踏まえて閣議決定がされている、議院内閣制における閣議決定ですから、当然国会の意思を踏まえて閣議決定がされていると思っています。だから、その閣議決定の実行にも全力を尽くすし、消費者委員会や皆さんの理解を得られるためにも全力を尽くす、そういう立場だということです。

○野々山国民生活センター理事長　松本委員長お願いします。

○松本消費者委員会委員長　閣議決定を実行するとおっしゃいましたが、その閣議決定は一元化して法人を廃止することを含め、在り方を検討するとなっているわけで、一元化するための方法を検討しろとかいうような決めつけは、閣議決定はしていないわけですよね。そうしますと、一元化という選択肢もあるかもしれないし、しかし、一元化ではないところの従来の国民生活センターの一体的機能を一つの独立した組織として維持しつつ、全体としてのパフォーマンスを上げていくような方法というのを検討するということも、閣議決定の当然命じていることだと思うんですが、そこは実行していないという点についてはどうお考えなんですか。

○福嶋消費者庁長官　閣議決定は、一元化を含めです。消費者庁自身が閣議決定、その前

の刷新会議の決定がありましたが、消費者庁自身がここでその時点で徹底してしつこく確認をしたのは、一元化を含めというのは、あらゆる選択肢があるということですねって、一元化を決めたわけではなくて、あらゆる選択肢があるということですねということを、消費者庁自身が徹底して確認をしました。だから、タスクフォースの最初は、一元化をするという前提で始まったわけではありません。だから、理事長は国民生活センターの一部だけ消費者庁に持ってくるのではないかというような心配をされて、一体化、相互関係があるんだということを強く主張されて議論をしたりしたわけですね。その結果、今、今の方向は一元化ということで、消費者行政全体を強化しようという案になってきたということなんです。

閣議決定をちゃんと実行できるように最善の努力をするというのは、閣議決定は夏までにということが言われていますので、消費者委員会が言われるように、もう一回タスクフォースじゃなくて別の検討会で結論を得るようにするということになると、夏までにという話にはなりません。だから、消費者庁としては、閣議決定を実行するように最善の努力をするというのは当然のことですし、消費者委員会の理解を得られるように努力をするというのも当然のことですから、そういう立場で最後の最後まで取り組んでいくということです。

○松本消費者委員会委員長　夏までに結論を終えなきゃならないんだから、急いでいるんだということをいつもおっしゃるんですが、閣議決定を見ても、組織の見直しについて廃止するかどうか、一元化するかどうかを夏までに決めろということは、どこにも書いていないんですね。相談事業については、法人の事業としての廃止を含めて検討を行い、23年の夏までに結論を得ると書いてありますが、この点については相談事業を廃止しないという決定をもう既にされたわけですね。経由相談、バックアップ相談どんどん充実するんだという決定をされているわけだから、もう結論を得ていると思うんですよ。だから、何を心配して23年夏までと言われるのかというのがわからない、ここが質問です。

もう一つは、今おっしゃった一元化しない選択肢をなぜ検討しないんだと私が言ったことに対して、いやいや最初は切り刻んでちょっとずつ外に出していくという案があったんだが、それじゃだめだということになって、今一元化の案になったんだとおっしゃったんだけれども、それなら一元化じゃなくて、今の組織のガバナンスの形等に問題があるんであれば、そこを見直す。あるいは消費者庁との連携関係に問題があるので見直すという形で、法人格をなくさないという選択肢も出てくるじゃないかということです。切り刻んでなくしてしまうという選択肢はなくなった。じゃあかわりに丸々消費者庁に入れてしまうという答えしかないわけじゃないはずです、論理的に考えたらですね。そこを検討されていないのじゃないかということです。

○福嶋消費者庁長官　夏までにというのは、相談をどうするかというのは、別に相談はやるかやらないかというだけではなくて、だれがどういう体制でやるかということで、少なくても相談だけ切り離すということはない、そういうことは国民生活センターの一体性を

壊すことだということになっていますので、相談をだれがやるかということは、一元化をするかしないかということを明確にしないと、結論は出せないということだと思っています。

それから、後段の、すべて消費者庁に持ってくるか、切り刻んで国民生活センターをなくすかという選択は検討したということをご指摘いただいたんだと思うんですが、切り刻んで、一部だけ消費者庁に持ってくるということは、国民生活センターは法人として残るということですよね。それは民間に行くということもありますよ。だけど、それは法人として残るということもあるんですよ。一部だけ持ってきた場合はですよ。そういうことは検討してきたんです、タスクフォースで。ということです。

○松本消費者委員会委員長　だから、そういうのは、だめだということを合意されたわけですよね。一体的な機能が必要だからと。そうすると、一体的な機能を消費者庁に丸々入れる、取り込んで完全に一元化するのではない形で、一体的な機能を残すという選択肢を検討されていないじゃないですかという、非常に単純なことだけを言っています。

○福嶋消費者庁長官　もう一度確認をしておきますが、閣議決定の中身を見ると、法人の在り方を検討する中で、今言われたようなことを23年夏までに結論を得るというのが閣議決定です。

タスクフォースでいろいろな検討をしてきて、一体的に消費者庁に一元化することが、消費者行政の全体の強化に繋がるという、今案をつくっているということです。

○松本消費者委員会委員長　よくわかります。消費者庁と国民生活センター、タスクフォースとしては、この一元化の案が一番良いんだということですが、一元化しないオルタナティブについて、どこが悪くてどこが良いのかということとの比較はされていないということですね。一番良い案だけを考えてきたんだと。

○福嶋消費者庁長官　一番良い案を考えるためには、いろんなシミュレーションをするということは当然の前提だと思いますし、そのまま残すというのは、基本的には現状ということですよね。現状とのいろんな比較検討はしてきたつもりです。

○松本消費者委員会委員長　それはしかし、取りまとめ等でも全然出てこないわけで、我々としては判断のしようがないということになる。でき上がったもので、これでどうぞご承認くださいというのだけが出てきているという印象なんですが。

○福嶋消費者庁長官　もう何か繰り返しなので、私は本当は最後にしたいと思うんですが、今の現状にどんな問題があるかというのは、タスクフォースの中でずっと議論してきたし、いろいろなところで言ってきていると思うんで、それを全然言っていなくて、突然新しい案だけ出したということではないと、私は理解していますが。

○野々山国民生活センター理事長　あと一回ずつぐらいで、もう議論としては、結論は出ていませんけれども、議論としては、これで終了したいと思います。

○参加者　結論は出ていないぞ。まだ聞いていないぞ。

○野々山国民生活センター理事長　まず、お願いします。

○池本日本弁護士連合会消費者問題対策委員会委員長　今の松本さんの発言に少し繋がる話だと思うんですが、12月７日の閣議決定というのを私たちはどう受け止めるとよいのかという本質の話になっていくんだろうと思います。

先ほどから、法人の廃止を含め検討するというのは、廃止を決めたんではない、あらゆる可能性だというふうにおっしゃいました。ただ、104あった独立行政法人の中で、４つだけがこの廃止を含むという言葉が入っていることに、私たちは大きな驚きを感じました。なおかつ直接相談を廃止するは、もうこれは結論型で書いてあります。そのつい３年ほど前、平成19年の12月には、大議論をした結果、直接相談は実施・存続するということで結論を出したばかりである、それの３年後にどこでどういう議論をして直接相談が廃止になったのかということも全く不可解なんです。やはり廃止を含むという言葉を入れるということは、一つの大きな方向性がありますし、現にその方向で議論されている。あるいは直接相談廃止はもう決まったことだというふうにおっしゃる。一体これはどこで、どういうふうに民意を反映して閣議決定に繋がったのか。先ほどは行政刷新会議や閣議決定の前に、事前に意見を確認した上で、いわばこの文面でよいという承認は、消費者庁としてなさっているというふうにお聞きしたんですが、だとすると、その間はどういう議論をなさったのか、お伺いしたいと思います。

○福嶋消費者庁長官　先ほど申し上げたのは、廃止を含めという言葉が決まったので、これは「含め」であって、あらゆる可能性がありますねということを確認したということで、事前の文面でという意味ではありません。

○池本日本弁護士連合会消費者問題対策委員会委員長　ということは、11月に行政刷新会議で決定を出した。そして、この閣議決定を出す前に、消費者庁には今のこのくだりについては、全く打診、問い合わせもなかったという趣旨でしょうか。

○福嶋消費者庁長官　閣議決定をする過程で、当然ヒアリングといいますか、打診といいますか、それは示されますよね。それは消費者委員会も示されますよね、もちろんね。

○松本消費者委員会委員長　示されていません。

○福嶋消費者庁長官　政府機関には、全部示されるんじゃないんですか。

○松本消費者委員会委員長　示されておりません。

○福嶋消費者庁長官　示されていなければ、無視されたんですか、消費者委員会は。

○松本消費者委員会委員長　わかりません。

○福嶋消費者庁長官　それはちょっと私もわかりませんが、閣議決定をするときは、各政府機関に事前に示されて閣議決定をすると思うんですが、私はそのことを言っているだけです。

○池本日本弁護士連合会消費者問題対策委員会委員長　示されたときに、直接相談廃止ということが３年前の閣議決定と全く違う方向で、あのときに大議論をして、存続となった経緯を含めた議論があったのか、その議論は外へ全く聞こえていないんです。そこを疑問に思っているんです。そこはいかがなんでしょうか。

○福嶋消費者庁長官　消費者庁としては、だから閣議決定の前に、「含め」というのはあらゆる可能性があるということですねということを確認したということなんですよ。
○参加者　さっきは後と言ったでしょう。
○福嶋消費者庁長官　だから、刷新会議で決定した後ですよ。それで閣議決定ですよ。２つの決定がありますから。それであらゆる可能性がありますよね、廃止をこれで決めているわけではありませんよねという確認をしたということです。
○池本日本弁護士連合会消費者問題対策委員会委員長　私は２つ質問をします。その廃止を含むというのが極めて異様であることと、直接相談については廃止するというふうに結論が書いてある。これについても、刷新会議の後、閣議決定の前に示されてこれでよしというふうになさったのか、そこでどういう議論があったんだろうかということもお聞きしているんです。
○福嶋消費者庁長官　だから、この組織の在り方の見直し以外に、たくさんの項目が決まっています。それはもうこれは決定なんですよね。閣議決定で決定なんです。組織の在り方はこれから見直すということを閣議決定したということなんですね。その刷新会議の決める過程、閣議決定の前の刷新会議が決める過程というのは、私が詳細にわかっているわけではないし、私から申し上げることでもないと思います。
○池本日本弁護士連合会消費者問題対策委員会委員長　先ほどご説明いただいたのは、刷新会議の決定の前には意見交換をしていない。刷新会議決定の後、閣議決定の前にこの文案でどうだということは来たと。そのときに念押しをしたというふうにおっしゃった、こういう流れだと理解しました。そのときに、直接相談については廃止するというふうに、ここは結論型であって、含む検討の対象ではない、その前提で４月から廃止しているじゃないですか。だから、ここがどういう議論だったのかが見えない。そのことと、廃止を含むというところは、むしろ私たちにとっては同じような流れとしか見えないんですが、少なくとも文言上廃止するという結論型で書いてあるところは、どうだったんでしょうかということをお聞きしているんです。
○福嶋消費者庁長官　だから、当然ヒアリングは受けます。文面がどうかということは別にして。直接相談自体は、私も直接相談という看板を掲げて、国がやるというのはおかしいと思っています。私自身もおかしいと思っています。直接相談という看板を掲げてやるのは。国の役割というのは、あくまで自治体が相談する上での支援だということだと思います。
　ただ、支援の中で直接相談者とコミュニケーションをとる。直接相談を受けるということは大事だと思います。だから、支援相談という枠組みの中で、土日相談や平日のバックアップ相談の中で直接相談者と向き合って相談を受けるという体制をとるということは、私はより良くなったと思っています、私自身。
○池本日本弁護士連合会消費者問題対策委員会委員長　もう繰り返しませんが、最後に一言。

ということは、平成19年12月24日の閣議決定では、直接相談を存続させる、実施するというふうになっていたけれども、それについて、特に消費者委員会はもちろん、外部にも、特に議論はなしに廃止のほうがいいと思って、その中身で承認されたということになるわけですね。

○福嶋消費者庁長官　消費者委員会と議論なしって、消費者庁は決める立場ではなくて、ヒアリングを受けている立場なんですね。なぜ消費者委員会が、今の委員長のお話だと、何も事前に示されていなかった、なぜ消費者委員会が無視されたのかは、ちょっと私には全くわかりませんけれども、消費者庁もヒアリングを受けている立場ですから、消費者庁の意見を言ったというだけです。

○野々山国民生活センター理事長　大分白熱をしておりますけれども、会場からも幾つかご意見がありますので、それを述べていただきたいと思っております。

特に、一元化の是非について、幾つか出されております。

まず、塩地陽介弁護士、お願いいたします。

○参加者　宮崎県弁護士会の塩地と申します。

意見としては一元化に反対という意見を書かせていただきました。

この議論について、細かくずっと追ってきたわけではないんですけれども、地方にいまして、私もこの消費者庁ができるときには、宮崎県弁護士会でも、消費者庁をつくろうということでシンポジウムを開いて、非常に期待を持ってできたことを喜んでいたんですけれども、このできた後については、非常に最初の当初の期待とは違う方向になっているなというふうに感じております。地方におりますと、日々いろんな被害というのが生まれてきているわけなんですけれども、そういうところに的確に迅速に対応してもらえる消費者庁ができるんじゃないかという期待があったんですけれども、全然そういう方向ではなくて、結局特商法のほうなんかも全然そのまんまになっちゃっていて、法整備を充実させるなんてという方向もなく、国民生活センターの機能を取り上げようとしているというふうな感じにしか見えないわけなんですよね。そういうのではなくて、もう国センが今ある機能というのがきちんとできてきたものがあるわけですよ。そこに対して、長官もおっしゃっているように、消費者庁の職員というのが消費者目線が足りないというんだったら、それが国センと一元化してしまったら、結局国センの中に消費者目線の余りない人が入っていくということになると、国センが今やっている機能が後退していくんじゃないかというふうな危惧を非常に持っております。

以上です。

○野々山国民生活センター理事長　ありがとうございます。

それから、中村雅人弁護士

○参加者　今話題が４つ挙げられたうちの手続の問題をやっているのかと思ったけど、私は手続の問題を言っているわけではなくて、長官の発言で非常に気になる発言があるんで、苦言というか、ご忠告というか、愛情をもって一つご注意申し上げたいことが１点あるん

です。

それは、長官はよく、それならなぜ消費者庁をつくったのかとか、そんなんだったら消費者庁なんか要らないんだという発言を今日もされたけれども、実はこれは毎回おっしゃっているんですね。あっちこっちでおっしゃっているんです。この発言を聞いた国民はどう思うと思ってああいう発言をされているんですか。そこを一回聞いてみたいんですけどね。

聞いている人にとっては、これは、長官は本当に消費者庁は要らないと思っているんじゃないかと、消費者庁をつくる運動にかかわってきたものからしてみると、その思いを共有していない方がこういう発言をされると、非常に不信感を持ってしまうんです。不信感がどんどん毎回言われると募ってくる。そういう中で、このいっぱい国民が出している懸念、消費者委員会の出している懸念について、いや、その懸念は大丈夫です、きっと良くなりますと、抽象的に幾ら言われても、不信感を持った後に聞いても信用されないんです。説得力を持たないんです。ですから、ここはやっぱり、私はもっとそういう抽象的な言葉ではなくて、実績をどんどん消費者庁は上げていかなきゃいけない。そのことによって信頼を勝ち取らなきゃいけない。

例えば、この２年間、所管法の中で企画立案、法改正等何かやりましたかと、法改正が一本も出ていない。新法案の提案が一本もない。だけれども、ほかの省庁は消費者行政に関してやってるんですよ。有料老人ホームについて、厚生労働省はちゃんと法案を出して、改正法まで通しました。未公開株の問題についても、ちゃんと金融庁は特定金融商品の取引法をちゃんと改正させました。そういうことをほかの省庁はやっているのに、肝心の消費者庁が30本の所管法を一つもまだ実績を上げていない。消費者契約法にしても、特商法にしても、みんな改正の問題を昔から指摘しているのに、まだ実現されていない。

そういう問題を抱えているわけですから、まずそういうところを一つ一つ実績をつくって、信頼を勝ち取ることが必要なんじゃないかと、こういうふうに思うわけです。それをやっていないで、抽象論で国センのことばかり時間をかけて労力を使っておられるけれども、何か優先順位、プライオリティーの置き方が違うんじゃないかなという感想も持ちます。そういう点、ちょっと今日の議論と直接関係ないかもしれませんけど、一言申し上げておきたいと思います。

○野々山国民生活センター理事長　あと一元化の関係で、ＮＡＣＳの狩野さんからご質問、ご意見がありますので、よろしくお願いいたします。

○参加者　一元化と直接関係あるかどうかわからないんですけれども、今日どっちかというと制度設計の前提みたいな議論が大分行われたんですけれども、これの大前提として、最初に福嶋長官がちょっとおっしゃっていましたけれども、プロパー職員と、それから国家公務員の試験を受けて通ってきた職員と、本当にきっちりなじんで、それで政策をどんどん進められるような体制が本当にできるんだろうかと。私は役人じゃないんで全くわかりませんが、少なくとも民間での経験からいくと、５年や10年ぐらいじゃ、とてもじゃな

いができないんじゃないかと、私はそう思っているんです。

ですから、大前提として、ここの人的な処遇を含めて、本当に融合できるのかと。これがもうできなかったら、もうこれは成り立たないわけですね。私は、それは非常に危惧を持っているんですが、いやいや、国でこういう例はあるんだというのであれば、逆にぜひ教えていただければ、私どもは非常に安心して、その点はもう危惧をする必要はないということになるんだろうと思います。直接一元化に関係しているかどうかは別にして、よろしくお願いします。

○野々山国民生活センター理事長　もう一人だけお聞きして長官に答えてもらいますけれども、喜多さん。お願いいたします。

○参加者　意見なんですが、消費者庁も国民生活センターも小さい組織でございますし、国民生活センターの自主財源というのは、正直今雑誌なんか、今は出版不況ですから売れないと思いますし、研修も多分かなりお安く、ホームページなんかで見るとかなりお安く設定しているので、とてもそんなんで利益なんか出せないと。そういう組織、運営費交付金をほとんど回すだけのような組織であれば、両方とも小さい組織、本日、三菱重工さんと日立さんの統合みたいな話がありましたけれども、それとは違って、一つになることによって、スケールメリットですね、管理部門の一元化、この表なんかを見ても、国民生活センターに所長さんがいて、部長さんがいてみたいな組織であれば、かなりスリム化できるんじゃないのかなと思いますし、そもそも消費者行政を半官半民の組織でやること自体、どうなのかなというのを思いますし、官は官、民は民と。第三セクターみたいなところ、官のいいところと民のいいところをあわせ持った組織でうまくやりましょうというのは、昔からありますけれども、なかなか官の悪いところ、民の悪いところだけとられて、なかなかというのが正直、国民生活センターがそうだとは申しませんけども、そういうところも多うございますので、ここは今こういう意見を言ったから、別に私は九州電力のやらせのメールじゃないですけれども、頼まれて発言したとか、そういうわけじゃないんですけれども、一元化をしてメリットがあると思いますので、ぜひそういうのはいいんじゃないのかなと思います。

○野々山国民生活センター理事長　今の一元化の一連のものと、長官に対する発言のことにもありましたけれども、それについてご意見あればお願いします。

○福嶋消費者庁長官　最初の方の話で、消費者目線がない消費者庁に消費者目線をせっかく持った国民生活センターの職員が来ると、悪いほうにそろっちゃうんじゃないかということですが、それを理論的に絶対にそうだとかそうでないという説明は、だれがやっても不可能だと思うんですよね。でも、私たちは消費者行政を強化したい。消費者庁を良くしたい、国民生活センターの機能をちゃんと強化したいということで、そのためにみんなで頑張ろうというスタンスだと思っています。少なくても、それはここに来ている人はみんな共通していると私は信じたいんですね。だから、それをやっていこうということだと思うんです。

これも言うと、ちょっと消費者庁の長官として、そんなこと言っていいのかと言われそうなんですが、国民生活センターとして消費者庁に入って、消費者庁を乗っ取るんだというぐらいの迫力でやらないと、いずれにしたって消費者行政は良くならないんじゃないでしょうかと思っています。

それから愛情を持ったご指摘は、ありがたくお聞きしたいとは思うんですが、私が消費者庁を要らないと思っておられますかね、今日の発言を聞いても。私はあえて消費者庁長官を受けたんですね。ずっと官僚だったわけではありません。あえて、受けたんです。それはちゃんと消費者目線の消費者庁をつくりたいと思ったから、長官を受けたんです。私は、20代のころからずっと地域で消費者運動をやってきました。自治体の責任者として、消費者行政をやってきました。そういう立場で、ぜひ消費者目線を持った消費者庁をつくらないといけないと思ったから、長官を受けたんです。

だから、それができないなら、ないほうがいいというのは私の本音です。だけど、なくしたほうがいいなんて、かけらも思っていません。何としても、消費者目線を確立した消費者庁をつくりたいと思っているんです。そのことは、わかっていただきたいなと思います。

それから、法案何も出していないんじゃないか、それは現実に今の時点では出していないんですが、消費者庁発足してまだ２年になりません。最初は準備していなかったので、すぐ法案って出せるものではありません。今いろんな法案を出す準備をしているんです。今日もちょっと出ましたけれども、事故調査機関の話、それから集団的消費者被害の話、それから食品の一元化もあります。これから法案提出目白押しになるんですよね。そんなにいっぱい、一遍に出せるかと心配しているぐらい、これから出していくんです、法案。だから、そういうところでも、もちろん実績をつくっていきたいと思っています。何も国民生活センターの問題だけやっているわけでは決してないので、ご理解いただけたらなと思います。

○野々山国民生活センター理事長　続きまして、弁護士の拝師さん。３点ほどご意見、あるいはご質問があるようですので、まとめてお願いします。

○参加者　弁護士の拝師です。

一つは先ほどの長官のお話を聞いていて非常に疑問に思っているのは、そもそも国センの一体性は維持しようという結論が出たと。その先は、消費者庁に一元化するか、現状維持か、二者択一の選択肢しかないようなことをおっしゃっていますけれども、そうではないでしょう。そもそも、刷新会議等での議論でも、独法にかわる新しい法人について、今後検討する。それがまず大前提で、その組織が今より独自性の高い法人という形になるのかどうか、それもわからないうちに、そこは全く議論していないわけですね。

それから、松本委員長がおっしゃったように、消費者委員会にくっつける、当時の民主党の権利院法案は、それに近い案だと思いますけれども、消費者委員会のほうに国センをくっつける、そういう検討もされていないわけですよね。論理的に選択肢としてはあるに

もかかわらず、それをやっていないことは間違いないと思います。そこは１点、確認しておきたいと思います。

それから、ペーパーで出したのは、そもそも長官は「消費者目線を持った消費者庁にしたい」とおっしゃっているんですけれども、実際に、これまで就任されて１年たちますけれども、消費者庁の職員が消費者目線を持つために、長として具体的にどのようなことをやられてきたのか、それをぜひご説明いただきたいと思います。そして、それが今どのような効果を上げているのか、上げていないのか、その検証評価もきちんとするべきだと思います。それはタスクでやっぱり限界があると思うのは、そこは恐らく長官等のトップマネジメントの評価、検証も含めて入ってくる、それはやっぱり第三者じゃないとちゃんとできないと思っています。

それから、消費者庁のほうでは「小さく産んで大きく育てる」ということで、年間50名以上の増員が認められていると聞いています。その50名の中で大卒の人とか社会人でも構いませんけれども、プロパー職員の人がどうして入ってこないのか、入ってくるための努力をどのようにされているのか、これについてもぜひお聞きしたいと思います。

それから、先ほども貴金属の買い取り商法の話が出ました。これについて聞いているところだと、当初国センのほうで原案、特商法の解釈は難しいけれども、こういう解釈の余地があるんじゃないかというような記載が国センの原案であったものを、消費者庁のほうが削っています。そのことについて、消費者庁としてどう考えているのか。

我々実務家からすると、非常にそういう買い取り商法は全然手立てがわからない、特商法をどういうふうに適用できるのかできないのか、まず厳しいなと。消費者契約法も厳しいのかもしれない、どういうふうに対応したらいいかわからない、実際に解決もほとんどなされていない。そういう中で、そういう解釈指針を素早く出してもらうということは、非常にありがたい。

ぜひ今後も、国センのほうでは、そういう積極的な情報発信をしてほしいというふうに思っているんですが、それを削られたということについて、どう考えていらっしゃるのかということをお聞きしたい。

それから、私の意見としては、一元化については反対です。

そもそも、これまでの議論の中で現実に起きていること、現実に消費者庁が国センの情報発信について遅らせたり、あるいは一部削らせたり、変更させたりしている。これがなぜなのかということの原因の究明をされているかどうか。私は単に職員の方が、消費者庁の職員の質が悪いとか、できが悪いとか、そういうことではなくて、消費者庁が有権解釈庁として持っている以上は、一定の法的な解釈については、厳格性を持たざるを得ないんじゃないか。そこから来るあつれきが、こういうことに繋がってくるんじゃないか。

国センのほうは、有権解釈権限を持っていませんし、半官半民の立場で行政の解釈権とは一歩離れたところで自由な、ある程度司法、最終的には裁判の解釈を見据えた解釈を前提にあっせん案を示して解決を助けていく、そういうことを現にやってきているわけです

よね。そういう本質的に矛盾した性格があるものをくっつけるとどうなるかというのが、多分今起きているあつれきの原因じゃないかというふうに私は思っています。

それについて、タスクのほうではどのような検討をされて、どういう対策を考えられているのか。それとも単に、やはり消費者庁の職員が消費者目線がないから職員が悪いんだということで片づけられるのかという点について、ぜひお伺いしたいと思います。

以上です。

○福嶋消費者庁長官　３点と言われたんですが、結構いっぱいあったんですが、一元化か今のままか、二者択一という話ではなくて、ずっといろんな可能性を検討してきて、当然今のままというものはどういうことになるのか、問題なのかということも検討してきて、二者択一というより、今は今のまとめ案、中間整理からですけれども、一元化でいきたいという案を今まとめているということなんですね。

一元化でまとめたときに、新しい法人が独法のあり方がどうなるかということは、一部独法で残すということになれば、それはその検討を見なければ判断できないですけれども、今は一元化したほうが、一番消費者行政の全体的な強化になるだろうという判断を、案ではしていますので、今の時点で出しているということです。

それから、消費者委員会にぶら下げるということですよね、おっしゃったのは。そういう可能性もあるだろうということですが、それはもう一回、消費者庁と消費者委員会を根本から見直して権利院にするとか、そういう話ならあるのかもしれませんが、今の消費者委員会に独立行政法人の実施する部隊をつけるということは、私は余り検討の対象にはならないというふうに思います。そもそも検討の対象にならないというふうに考えています。

それから、当然、評価は第三者がするものです。ただ、自分たちの組織をどうしていくかということは、ちゃんといろんな方の意見を聞きながら、いろんな他人の評価を聞きながら自分たちが責任を持たないといけないことだというふうに思っています。

それから、遅れた、遅らせていると言うほうがいいですかね、消費者庁がいろいろ遅らせてきたということで、それは有権解釈をする消費者庁として、必然的にそういう行為をやったのではないかというご指摘ですが、いろんな遅れてきたと言われる事例、それから内容が変わったという事例というのは、消費者委員会で具体的な事例を出して、結構詳細に検討がされています。

どういう経過だったのかを、明日も一つの事例について報告をすると思いますが、とても一つ一つ、ここで説明する時間はありませんから、消費者委員会の議事録をぜひ見てほしいと思いますが、公表予定日が遅れた事例というのは、非常に少ないです。

検討した中では２つありました。１つは、ＮＩＴＥでも同じ調査をやっているので、ＮＩＴＥの結論が出るまで待つようにというふうに、消費者庁が言って遅れたという事例があった。これは許されません。そういうことをやる消費者庁は、許せないと私は思っています。だから、絶対に今後そういうことはやりません。当時も、そういうことはあってはいけないということを表明したはずです。私はまだいませんでしたけれども、当時もこう

いうことはあってはいけないということを表明したはずです。

それからもう一つ、加圧スパッツの事例が遅れています。これは、消費者庁がもうちょっと科学的な根拠を示せないのかという助言をして、それで遅れたということで、ちょっと震災のこともあったようですけれども、遅れたと。だけれども、消費者庁は別に発表するなとかということをやったわけではなくて、情報発信を、注意喚起をより根拠のあるものにするために、もうちょっと根拠付けをやったらどうかという助言をした。ただ、２回しか協議していないんですね。すごく時間がかかっているんですよ。だから、こういったものはもっと日常的に毎日でも、ちゃんと協議して、なるべく早く出せるようにしないといけないというふうに思います。

今日の話を通してですが、何か消費者庁が協議すると、内容を骨抜きにしようと思って、あるいは遅らせようと思って協議しているという、それこそ職員が悪いんじゃないかという話に繋がっちゃいますが、そういうことではありませんからね。消費者庁も、より良いものにしようと思ってアドバイスをしているはずです。

ただ、加圧スパッツのことでいえば非常に協議期間が長くて、消費者庁が言ったことを受け止めて、国センではずっと協議、検討をして時間がかかったということです。だから、こういうのはもっと密にしてやれば、きちっとなると思いますね。

それから、特商法の解釈の話で、これは理事長からも補足してもらえればいいかもしれませんが、特商法がそういう解釈が成り立つという、そういう解釈ですということを国センも言ったわけではないですよね。そういう考え方もあるが、と言ったわけですよね。それは私はいいと思いますよ、変えて。いいと思います。

○参加者　特商法での扱いは間違いだということを認めたらどうですか。

○福嶋消費者庁長官　いや、間違いというか、絶対に何が正しいかということではないですけれども、変えても差し支えないと私は思います。

だから、施設等機関の決裁で出していくということになれば、当然出していくことになるでしょう。一元化して、今の今日説明した体制でやれば出していくことになるだろうと考えています。

○野々山国民生活センター理事長　今の点を若干補足しますと、この貴金属の買い取り商法については、議論の過程では問題点が２つあったわけです。

１つは、この貴金属の買い取り商法において、これは特商法の適用があるかどうかという問題について、これは販売行為が特商法では「販売業者」と書いてある。それが訪問したのは購入業者だったということで、適用ができるのではないか、そのことを正面から出してクーリングオフができないということを書くことが、むしろ敵に塩を送ることになるのではないかという、議論があったわけです。これは、もうその段階で、結局はきちんと記載しようということで決着がついたわけですね。それで進めていったわけです。もう一つの議論は、拝師さんがおっしゃったことで、私自身も考えていた一つの解釈方法であったわけであります。

これは何かといいますと、貴金属の買い取りについて、これは販売業者、購入業者であれば文言上該当しないということになる。しかし、これはいわゆるサービス業者として、サービスの提供業者として読み込めないかという考え方を持ったわけであります。

どういうことかといいますと、両替業というのがあります。両替業というのは、これは売買ではなくて、むしろ両替というサービスに対して手数料をとると、こういうものだと理解されていると考えています。そういう中で、金の買い取りというものは、これは金の相場があって、相場より安くその金を現金化する、そういうサービスとしてとらえきれないかという話であります。議論すればそういう解釈も成り立つのかもしれませんが、それはその際に消費者庁のほうと議論をして、結局それ自体はどこにもない、全く新しい解釈であるわけです。それがしかし、国センが出していく、そういうものとして出していくのに耐えられる説かという議論をしたわけであります。

そういう中で、私は裁判をすれば、もしかするとこれが認められる、いわゆる裁判というのは、救うべきものを救うというのが裁判所でありますから、成り立つ可能性がゼロじゃないと思ったわけですけれども、それを今こういう形で、これでいきましょうということで出せるかどうかという議論をした中で落としていったという経緯であります。

私自身は、この過程の中でどちらが問題かというと、前者のほうが問題だというふうに今でも思っています。そういうクーリングオフというものができないということ自体を出す、それは特商法に欠陥があるということであります。そうなると、それ自体がいずれ特商法は改正しなくてはいけないということに繋がるわけです。まさにそれは今繋がっているわけです。そういうものをきちんと打ち出していく、それは敵に塩を送ることであろうとなかろうと、それをきちんと出していくことが、やはり大事だと。そういうことを出さないような方向ということ自体、私はその感性を疑ったというところがあります。

しかし、そこはきちんと書き込んでいき、さっきの解釈の問題は今言ったようなことで、それが本当に社会にとって耐え得る解釈かどうかというところの議論で落としていったというのがいきさつということであります。

さらにご意見を伺うと、あとはちょっとランダムになりますけれども、紀藤弁護士、ご意見、ちょっと読めないのですが、たくさん書いてあるので手短にお願いします。

○参加者　質問と意見を分けますけれども、ちょっと今日具体的な話がなかったので、できるだけ具体的な話に戻して話をしますが、一つは８月１日に突然発覚した安愚楽牧場の破綻、被害ですけれども、この被害はどうも戦後最大の消費者被害、豊田商事を超えて、戦後最大の消費者被害となることが予想される事態になっているんですけれども、本日現在、国民生活センターも消費者庁も何も発表していません。

一応、国民生活センターの弁護のために言っておきますと、国民生活センターからは当日、それから本日、二度ほど私のほうに状況についての説明の連絡が来ていますけれども、消費者庁からは、一度たりとも私の事務所に連絡は来ていません。

私の事務所には、４日現在で、今日だけで約600件なので４日間で900件、全体で100億

円を超える被害相談が来ています。にもかかわらず、消費者庁は一体何をしているんでしょうか。国民生活センターも何をしているんでしょうか。双方に答えていただきたいというふうに思います。とても速報を出せるような体制にないというのが、今の現状です。

それから次に、以上を前提に意見ですけれども、要するに、財産的被害に対して、「消費者目線」という発言をさっきから何度も繰り返していますけれども、果たして消費者目線に立った体制になっているんでしょうか。速報性が非常に乏しい現状下において、この１足す１が２以上にならず、かえって速報性が遅れる可能性があるのではないかという懸念があります。

１足す１が２以上になるのであれば、それは数値評価として客観的に検討をされる必要があります。ところが、今日の皆さんの発言を見ている限りは、程度問題というふうに見てとれます。簡単に言うと、数値が両者を足して１足す１が２以上になるのか２以下になるのかというのは、まさに数値の問題でしょうけれども、その数値が客観的に出ていませんので、それぞれの意見が全く量的な問題、片方は懸念がある、片方は大丈夫だ、消費者目線で大丈夫になっていくと、いわゆる程度問題だけの発言になっていて、全く理論的な話になっていないというふうに私は思っています。確実に、この問題を議論しようとすると、やはりまだ議論が足りないというのが私の意見です。

最後に、福嶋長官の言う「消費者目線」というのは、私は消費者目線じゃないと思います。先ほどからの発言の幾つかで、やっぱり読み取れます。それはなぜかといいますと、これは私もちょっと上から目線で言うのは本当に申しわけないと思うんですが、消費者目線というのは、調整された消費者目線じゃないんですよ。まさに消費者被害、具体的な消費者被害を救済するために何をするかという消費者目線なんです。

ところが、福嶋長官が言われているのは、調整された消費者目線なんですよ。ＡとＢを足して２で割るとかじゃなくて、やっぱり決断する消費者目線なんですね。やっぱり行政的な消費者目線。それは、私どもが消費者庁に求めた消費者目線とはほど遠いものです。

例えば具体的な話としては、附則の解釈に関して、消費者団体と消費者庁が大きく食い違っています。その大きな食い違いがある理由は、有権解釈と違うという、その１点に尽きるんですよね。ところが、もともとの経過は、消費者団体の言うとおりだというふうに、私も思っています。

それから、直接相談が廃止されたところの経緯についても、本来消費者庁は、これは消費者目線に立てば抵抗すべきだったところを、閣議決定の前に打診があったにもかかわらず、それについて自分の意見としては直接相談を廃止するということで廃止されたと。今の貴金属買い取りの点も、多分具体的に言うとそうだろうというふうに思うんですけれども、私はある事象に関して、Ａという解釈とＢという解釈があり得ると。どちらが消費者にとって有用かというときにとられる解釈は、両者があるんであれば、やっぱり両者併用だというふうに思っていて、そこはＡをとれば消費者から不利になるということであれば、Ａはとり得ないと思います。

直接相談だって、廃止すれば、それは地方分権論者から見たら便利な理屈かもしれませんけれども、消費者から見たら、いろんなルートが確保されたほうがいいわけですから、それは消費者から見たらマイナスです。附則の解釈も同じです。貴金属の買い取りの解釈も同じです。

だから、両者を併用するという解釈にならずに、片一方だけとってしまうということ自体が、私は調整された消費者目線だと思いますので、この辺はやはり真摯に受け止めていただいて、さっきから拝師さんが言われているのは、消費者庁の職員が悪いんじゃなくて、消費者庁長官がやっぱり単独に、調整された消費者目線で一個を決めていることがおかしいんじゃないかという話をされているので、ここは全員に理解していただきたいと私は思います。

以上です。

○野々山国民生活センター理事長　安愚楽牧場の件については、対処していないわけでは全く、いわゆる消費者に対する公表については、もっと客観的ないろんな資料が必要で分析が必要です。当然昨日から、契約書や内容については全部チェックをして、どういう契約で何が問題かということについては、もう検討を相談情報部で行っております。

それから、相手方代理人というか事業者の代理人にも連絡をとって、どういう方針でいくか、どういうものが問題点として考えられているかというのを全部事情聴取しております。

それから、被害者側の弁護士となり得る、受け皿となり得るところ、紀藤さんや、あるいはほかにも幾つかの弁護士と連絡をとって、今後の動きはどうなっているかについても事情聴取をしております。その上で、必要な情報については、既に各センターに対しては一つのペーパーとして、各センターに対しては現状こうであるということと、今何をすべきか、今日明日で何をすべきかについては、もうペーパーで全部送っています。

それから、各地のセンターからは、経由相談に今大量の電話がかかってきていますけれども、それについては簡単に言えば解約したらいいのか、牛をそのまま維持したらいいのかどうかということです。特にメリット、デメリットも全部分析しておりますので、それについてお話をして、それに対して選択をするような形で話しているような形であります。ですから、何もしていないというのは、全くの誤解であります。

○福嶋消費者庁長官　安愚楽の話ですけれども、消費者庁は、２日ですから今日は４日、一昨日、都道府県の消費者行政担当課と政令指定都市と各消費生活センターに文書を出して、安愚楽牧場の経営状況と経営状況等に係る情報についてということで、消費者庁が把握した情報を提供しています。全国の自治体、消センに提供をしたということで、さらに今情報の把握に努めているところです。何もしていないということではありません。

○野々山国民生活センター理事長　私たち国センから言えば、客観的な情報を集めて、それに対してきちんとした形で出していくのには、まだ時間がないということです。し、ただ各地のセンターには具体的な相談があるので、それに対しては法的判断も含めてアドバ

イスをしていると、こういうことです。
○福嶋消費者庁長官　基本的には同じですけれども、どういう事態なのかという情報把握を今やっていて、少なくとも消費者庁が把握した情報は、各消センや自治体に伝えていて、それを踏まえて注意喚起をしなければいけないという判断であれば、早期にしたいというふうに考えています。

それから、調整された消費者目線ということを、もうちょっときちんと議論しないといけないと思うのですが、徹底して消費者の立場に立つ、消費者の利益に立つということと、法執行は当然、公立中正にやる。これは両立させないといけないし、両立するんですね。これを両立させないと、行政として消費者目線に立つということにはならないんですね。

弁護士さんは徹底して、依頼者の利益で法律を使ってやっていく。それはそれで大事なことですよね。だけれども、行政が法執行をするときは、それは公正に中立にやるということと、とことん消費者の立場に立つということは、これは両立するんですよ。させないと消費者庁は成り立ちません。自治体も成り立たないんですよ。

ここの議論は、ちょっとここで全面展開するとあれなので、またじっくりさせていただけたらと思いますけれども。
○野々山国民生活センター理事長　あと３名の方から意見通知がありますので、順次お願いしたいと思います。

全相協の丹野さん、よろしくお願いします。
○参加者　大変長時間にわたって議論をしているので、いいかげんくたびれてきましたが。ちょっと幾つかお話を、幾つかというか、たった一つだけお話をさせていただきたいと思います。

私は、先ほど長官がおっしゃいましたタスクにも、そこにいらっしゃるＮＡＣＳさんと全国消団連さんと一緒に呼ばれて意見を申し上げましたので、私どもの団体の意見は多分ご存じだと思いますが、今出した質問は、先ほど安愚楽牧場の話をなさいました。ああいう安愚楽牧場の話が結局出ると、消費者はどこへ行くかというと、地元の消費者センターに走ります。地元の消費者センターは、わあっと来られてもわからないから、わからないからどうするかというと、結局必死になって来ている相談者に対して、何らかのサジェスチョンなり、それから何らかの手を打たなきゃいけないので、わからないからどうするかというと、本来であれば単位自治体は、都道府県に言っていくのが筋なんでしょうけれども、現実には都はともかくとして、道府県のほうがそれだけの実力があるかどうかという部分では、なかなか難しい部分があって、結局は今までずっと国民生活センターに頼って、国民生活センターに情報を投げてくれと言って、国センから情報をもらって、その情報で自分たちが自分の目の前にいる相談者に、適切に助言したりあっせんしたりということをずっとしてきていました。だから、そういう意味では、国センからの支援で個々の相談者、個々の消費者が救われてきたという現実があります。

そういう意味では、先ほど池本先生と福嶋長官のやりとりの中で、直接相談が要るんだ

か要らないんだかという話があって、本来は要らないと思っているんだけれどもと長官のコメントがございました。でも、それは今回の取りまとめの中で見直しがされて、事実上、直接相談は復活しました。つまり、直接相談は支援相談をするためには一定数要るんだということをお認めになったんだと、そういうふうに理解しています。

だから、そういう意味では否定をしているわけじゃなくて、本当にそれはありがたいことだと思っていますが、２つ問題がありまして、１つは今の看板を表に出していない格好の直接相談のやり方で、ちゃんと国民生活センターというところを頼って、一般の消費者が電話をかけてくることができるのかと、できませんからね、できないということが１つ。

それから、もっと言えば、それはそれとして、支援相談に回る人たちの相談員の直接いろんな声を聞く、安愚楽の実態も聞く、契約書も何とかという話になると、そこで一定の知見ができてきて、それを全国の消費者センターを通して、全国の消費者に返すことができるという意味では、すごく役には立つんだけれども、だけれども、それが消費者庁、国民生活センターという場に本当に行っちゃったときに、それが本当にできるかどうかという部分を、理念としては先ほどどなたかがおっしゃいました。理念としては紙に書いてあります。でも、制度として、それが本当に制度整備がされるんだと。今ちゃんとやれているものが中に入ったら、それが本当にそのままやれていますよと。今問題なくやれていることが、中に入ったら問題なくやれますよということを、どなたがどういうふうに担保をしていただけるのかということが非常に疑問でございまして、それが解決できないと困るというふうに思っていますが、いかがでしょうか。

○福嶋消費者庁長官　先ほどお話ししましたように、安愚楽の問題はどういう中身なのか、どういうところにどういう問題があって、どういう消費者被害が発生しているととらえるのかということを今把握しようとしているところなんですね。ただ、それぞれの消センには、今おっしゃったように相談が来るでしょうから、消費者庁が把握した情報をおとどい、各消センに、あるいは自治体の担当者に情報提供をしたんです。

それで、今まで国民生活センターが皆さんに提供していた。これが独法ではなくて、消費者庁国民生活センターになると、皆さんへの情報提供ができなくなるのではないか、私はもう当然できると思っていますが、できなくなるという懸念のその理由みたいなものを教えていただけると、ちょっとご説明できるかなと思います。

それから、直接相談ですが、実は直接相談という看板でやるのは、国の仕事としては違うけれども、支援相談の中でやれるでしょうというのは、この間の中間まとめ以降の議論を踏まえて意思を変えたわけではありません。直接相談という看板がなくなるという時点から、支援相談の中で直接、消費者の相談を受けるという枠組みでやるという考え方は、その時点から持っていました。それをまとめ案の中に書いたのは今ですけれども、まとめ案からですけれども、最初からそういう考え方を消費者庁としては持っていましたということです。

○参加者　すみません、時間をとって申しわけありません。

直接相談という看板をやめろというんじゃなくて、支援相談の形でやるんだということは当初から持っていたと今おっしゃっていたのは、それはそれが当初なのか、それとも当初からじゃないのかということについて、問題にする気は今はありません。実際にそういう形で直接相談に類似の形でもいいから、そういう形が残ったことを非常に喜んでいるから、そこをどうのこうのというつもりはありません。

それから、最初のほうの長官がおっしゃったことについては、私の説明が多分下手くそだったんだと思います。下手くそで通じなかった。申し上げたいことは、直接相談をやっていることが支援相談に繋がる、直接相談で安愚楽の話を持ち出さなくても、どの話でも同じなんですけれども、その直接相談をやっていて、そこでたくさん知見を持っていることは、地方の脆弱な消費者センターからの問い合わせにどう対応できる、それから情報も提供できる。しかも、ただ一方的な、こういうこうですよじゃなくて、どういうふうに対処をすれば、この事業者に対して、ここがポイントで、解決に導くことができるということまでを、今国民生活センターは地方の消費者センターに提供してくれています。

そういう意味で、非常にセンシティブな業務を現実にやっていただいています。実際に、今度消費者庁国民生活センターという名前の施設等機関の中でも、それに類似したことをやっていただけるんだというふうに思っていますが、ただ、私が知っている限りでいえば、中央官庁で消費者相談をやっているところ、何省、何省と挙げるとたくさんあります。そういうところの消費者相談というのは、相談者の消費者が電話をかけてきても、そこから情報をとることはあっても、そこに個別案件の解決に資するような助言、あっせんはしないというのが通常でございます。

ですから、それと一線を画して消費者庁、国民生活センターがそれと一線を画して、日本で初めてのそういうことをやってくださるということが担保されるなら、それはとてもうれしいんですが、そこが、やるやるというお話だけではなくて、制度的に何とか担保されないだろうかというお願いでございます。

○福嶋消費者庁長官　あっせんもやるということで、書いていませんでしたっけ。それは明記したいと思います。今、まとめ案になかったでしたっけ。

○参加者　※のところに……

○福嶋消費者庁長官　入っていますよね。

○参加者　ええ。

○福嶋消費者庁長官　だから、それはちゃんと、今後も明記をしていきたいと思います。

○参加者　明記をすることと実際にやることは、イコールだということですね。

○福嶋消費者庁長官　所掌事務。

○参加者　はい。

○福嶋消費者庁長官　所掌事務に書きますので、イコールです。

○参加者　はい、わかりました。結構です。

○野々山国民生活センター理事長　では、　須黒さん、相談員の方でしょうか。お願いし

ます。
○参加者　同じような意見が出たのでダブってしまいますけれども、今現場でまさに私が国民生活センターに４月まで直接相談を受けて、廃止になって、経由相談に移った者です。
　ですので、ここでお聞きしたいのは、長官が思っておられる消費者目線というのは何ぞやと。ずっと今日聞いておりましたが、長官が考えておられる消費者目線というのが、わかりません。どういったことを言っておられるのか。ホットバックアップで十分だというふうに聞こえました。でも、実際に相談を受けていて、ホットバックアップでは不足です。消費者目線はつきません。国民生活センターと一緒になって、国民生活センターの職員全員が消費者目線を持っているわけではないです。
　かつ、経由相談で例えばホットバックアップを充実していったとしても、ホットバックアップにかける人というのは、基本的に地方のセンターにかけたつもりで、そこが繋がらなくて、もう一回かけ直してくるぐらいの根性のある人しかかけられないと。そうすると、実際に入ってくる相談は、物すごくひねくれた相談、物すごく根性のある相談しか受けないと今、私は感じています。
　どうして長官が、国民生活センターが、消費者目線を維持するために直接相談が必要だというふうにお認めになったのであれば、なぜオープンに直接相談の番号を開設されないのか、非常に不思議です。この２点です。
　長官が消費者目線というものをどういうものというふうに考えておられるのかということと、国センに直接消費者目線が必要だから直接相談が必要というふうに考えられたのであれば、どうしてオープンの形での直接相談を開設していただけないのか、この２点をお聞きしたいと思います。
○福嶋消費者庁長官　消費者目線というのは、徹底して消費者の側から見るということなんですけれども、消費者目線はこういうものですと、言葉でパッと説明できるような消費者目線は、嘘ですよね。消費者といったっていろいろ、それは消費者からストレートに出てくる要求が、そのまま全部正しい、そのとおりで実現しますというのは、決して消費者目線ではないですよね。
　だから、消費者目線というのはどういうことかというと、本当に消費者の側から見るとどうなるのか、本当に消費者の利益というのは何なのかというのを、みんなで必死になって考えるというのが消費者目線です。私はそう思っています。
　だから、簡単な消費者目線というのは、こうすればこうなるんですというようなものではないと思いますね。
○参加者　ただ、先ほど紀藤先生のご質問のときに、弁護士さんは完全にその方の味方になればいいけれども、行政は違うんだと。それから、法の執行部門であるから、そういうことではだめだという発言が、たしかあったと思います。そうすると、ますます長官が何をもって消費者目線と言っておられるのか、わかりません。
　私は十何年か、国センの直接相談を受けておりましたが、言っておられるように、一方

的に消費者の味方をする立場をとっている相談員は、多分いません。きちんと行政の立場に立って、できるだけ公平に、だけれども軸足は消費者というのが私は消費者目線と思っています。そういうふうに、私は一言で言えます。

だから、長官が言えないということも、また、むしろわからないです。申しわけないですけれども。

○福嶋消費者庁長官　言えないと言っていません。

○参加者　失礼しました。

○福嶋消費者庁長官　消費者にとって何が本当に、消費者全体にとって、全体という言葉をまた変にとられると、どんどん変なふうにいきますけれども、本当に消費者一人一人、消費者トータル、本当に生活している人たちにとって何が大切なのか、何が利益なのかという立場で、とことん考えていくのが私は消費者目線だと思っています。

当然、消費者同士だって利益は対立するんですよ。意見は違うんですよ。そういうときに、どう本当に一緒になって議論し、一緒になって痛みを感じ、何を変えていくのか、どういう方向にいくのか、本当に消費者と一緒に考えられるのが消費者目線だと私は思います。

○参加者　なるほど。そうすると、今のホットバックアップで十分だというふうにお考えですか。国センの消費者目線を維持するのに、ホットバックアップの充実だけで十分というふうにお考えでしょうか。

○福嶋消費者庁長官　もし改良するやり方があれば、大いに議論すればいいと思いますよ。

ただ、私が先ほど申し上げたのは、直接消費者と接すること、相談を受けることは大事だけれども、自治体と同じ相談を受けますという看板でやるのは、国の任務としては違うのではないか。消費者相談は、できるだけ地域でやっていく。自治体がやっていく、それをどうバックアップするのか、それが国の基本的な仕事だと。

前に補完性の原理という話をしましたが、その話を今ここで繰り返すつもりはありませんけれども、ちゃんと国は自治体を支援するというのが仕事ですよ。ちゃんと連携しながら。その中で、臨床も必要でしょうと。その中で臨床の仕組みをきちんと持っていくことが大事だ、そういうふうに私は考えています。

○参加者　すみません。ただ、この第１番に「消費者目線を持った消費者庁をつくる」と、第１番に上がっているわけですよ。それなのに、地方の支援であって直接受けないというところが、やっぱりすみません、どうしても理解できないです。現場にいる人間としては、やはりできたら国民生活センターの中に直接相談を解決すべきというふうに私は考えます。

○福嶋消費者庁長官　だから、直接受けないというんじゃなくて、直接消費者の相談に対応する、受けるというのは大事、必要だと申し上げているんですよね。その枠組み、どういう位置付けでやるのかということが、国の役割をちゃんと踏まえてやるべきだということを申し上げているんです。

○野々山国民生活センター理事長　多分、意見は平行線だと思いますので、よろしいでし

ょうか。

最後に玉本さん。消費者関連資格の統一の問題とＡＤＲについて、ご質問をお願いします。

○参加者　すみません。私もくたびれ果てておりまして、自分が何を言うかと思ってしまいますけれども、一言言わせていただきます。

直接、消費者の方と触れ合っているのは、いわゆる相談員であり、アドバイザーであり、コンサルタントであり、そういう資格者が触れ合っております。それが外から、一般の消費者から見たときに、一体どんな資格、この３つの資格というのがどういう違いがあるかとか、そういったことがよくわからないというような声がよく聞かれております。

それで、やはり専門家として消費者に直接触れ合う資格、消費者問題を担う資格として、この３本の資格というものを一本化していただきたいと思っております。

そして、その資格を法制化するというようなお話が、先ほど野々山理事長のほうからもお話がございましたけれども、一体どういう法律でどういうふうに担保されていくのか、そのあたりをお聞きしたいなというふうに思います。

それともう一点、ＡＤＲについてなんですが、ＡＤＲというのは、そもそも非公開ということが言われております。そして、消費者庁の中にＡＤＲをつくって、今もう国センにございますけれども、ＡＤＲをつくって、そこでこれからは地方行政の中にもそれを進めていくというようなお話がございました。国が、また地方行政がＡＤＲをするということについては、どのような法律でそれが行われているかというのを知りたいと思います。もう簡単で結構です、夜も遅くなりましたので。

○野々山国民生活センター理事長　まず消費者の資格の関係について、いずれも私のほうからお答えさせてもらいます。

資格の関係につきましては、現在考えていますのは、各地の行政のもとで行われている相談員の方たちについて、どのような能力というか力が要るのかについて、ある程度客観化して、それに到達した人に対して、きちんと法的な意味での資格を与えていく方向で今検討をしております。それに先ほど言った、これまで企業とか地域でやっていくものについてどう加味していくかについては、次の課題だと思っています。

この資格を持たなければ行政の相談につけないという資格をつくるつもりはありません。一つの能力、この資格を受けた人がこういう能力を持っているのだと、あっせんとかいろんなものです。そういう能力を持っているのだ、というものです。これは、今の段階では、個人的には、企業とかあるいは地域で活動する人にとっても必要な能力であると思ってもいます。

そういう意味で、この３資格、従前の３資格がどうなっていくかについては、次の課題ですけれども、今考えているのはそこを基準とした、行政におけるあっせんとか相談を受ける能力を基準とした資格ということで、今検討を進めております。ただ、それが確定しているわけでもありませんし、その中身というのが具体化しているわけでもないと、こう

いうことであります。先ほどおっしゃっていたように、３資格との関係ということについては、当然それはどうしていくかについては課題であると考えています。

あともう一つ、ＡＤＲについては、これは法律的には消費者安全法の中にきちんと位置付けていくということになろうかと思っております。

非公開の案件だけというんですが、現時点での一元化の中の一つの方向性としては、現在の国センが行っているＡＤＲ機能は維持していくという方向で今検討されております。いわゆるＡＤＲは非公開ですから、これが直ちに執行とかそういうものに繋がると、問題だと思っています。ですから、非公開の部分については、これはファイアウォールをかけて、これ自体は直ちにそこで言った発言、あるいは資料、見解、そういうものが執行に繋がるということはあってはならないと思っていますけれども、ただ、国センのＡＤＲというのは、一部公表しております。何を公表しているかというと、一つは結果であります。どういう形で解決をしたかということの結果を公表しているわけです。それは事業者名とかは一切、基本的には書いてありません。書いていないものが公表されているということであります。

それからもう一つは、事業者名も公表する場合があります。これはＡＤＲに対して対応してこないというか、非常に対応に問題があるような場合、それから仮に和解をしても、これが大きな社会的な問題があるということで、単に和解を、自分たちの隠ぺいといったらちょっと語弊がありますけれども、とにかく和解して、後はもうどんどん続けていくということであれば、それはそれで問題であると考えておりまして、そういうところでは、きちんと客観的に公表基準を設け、それに基づいて公表していくことはあります。公表したものを執行とか、そういうことに使うこと、それは当然であるというふうに考えております。

非常に長丁場で、議論も白熱しましたし、きちんと言うべきところは言い、今後の議論に繋げていく必要があるということでありますけれども、もう本当にこれでおしまいにします。簡単に一言ずつ述べていただき、最後、締めたいと思っております。

○池本日本弁護士連合会消費者問題対策委員会委員長　１分で終わらせます。

まず冒頭に情報提供のお話で、私は手続的にも疑問であるし法制度的、あるいは組織構図的なところもきちんとしないと、抑制的に働くのではないかという危惧を繰り返し説明しました。それに対しては手続的に、ではこの段階で入れなければいいのかという手続の手順のところだけはやりとりがあるんですが、その法制度的なところ、あるいは組織構成的なところということについては触れていただけない。やはりそこには「一元化」ということが前提にあるから、別の構造をというところへ話が進まないのではないかと思います。

同じことが、先ほどの会場発言のやりとりでも、国センの地方支援機能を生かすためには直接相談が必要である、直接相談をきちんとやらなければいけないんじゃないかということに対して、消費者と直接触れることは必要だけれども、直接相談という形である必要はないということをしきりにおっしゃっています。これもやはり閣議決定に直接相談の話

と書いてあるから、タスクフォースでは、やはり乗り越えられないんじゃないんでしょうか。だとすれば、やはりもう一つ、外側の機関で今回のことをたたき台にしつつも、あるべき論を議論すべきだと思います。

以上です。

○野々山国民生活センター理事長　では、阿南さんお願いします。

○阿南全国消費者団体連絡会事務局長　先ほど安愚楽の話があったんですけれども、やっぱり今の日本国中の消費者が大震災以降、恐怖がずっと続いていて、なおかつ放射性物質汚染の拡大は、本当にこれからまだまだ苦しめていて、食中毒もあり、こんな状況の中で、やっぱり何をさておいても消費者が何を今感じていて、そのために消費者行政が何をするのかということを、何ができるのかということを考えるのが、それは普通のことだと思うんですよ。ですから、私は今日は、何で自分がここにいて、こんなことをやっているのかって、とても情けなくなって。

見えてきたのは、一元化でデメリットのほうだけが大きいんだなということしか見えてこないですよね。これって、すごくおかしいですよね。だから、本当に今何をなすべきかというふうな議論をやっぱりすぐに始めなくちゃいけないので、もう今、池本先生もおっしゃいましたけれども、この議論を継続するというんですか、第三者に任せて、今できることをやりましょうよという感じです。

○野々山国民生活センター理事長　お願いします。

○唯根日本消費生活アドバイザー・コンサルタント協会消費者相談室室長　私も今日の皆さんのこの活発な４時間にわたるご意見を伺っていて、早急に結論を出すんではなくて、タスクフォースではなくて、やはり第三者機関というんでしょうか、を交えてもう一度検討して、消費者が本当に期待する新消費者庁をつくり上げていきたい。その中にも、やはり福嶋長官の熱意も盛り込んで、そしてやはり、私たち消費者団体の願いも含めてつくっていただきたいというふうに思いました。

○野々山国民生活センター理事長　では、松本委員長お願いします。

○松本消費者委員会委員長　先ほどのやりとりの中で「消費者目線とは何か」ということを聞かれて、長官は「消費者にとって何が一番いいかを、消費者と一緒にとことん考えることだ」という趣旨のことをおっしゃいましたので、まさに今の一元化がいいかどうかというのは大変重要な問題でありますから、消費者とともに、一緒にとことん考えていただきたいと思います。

○野々山国民生活センター理事長　では、福嶋長官お願いします。

○福嶋消費者庁長官　とことん考えていきたいと思います。

いつも言っているんですが、この議論というのは、消費者庁のためでもなく、国民生活センターのためでもなく、消センや相談員さんのためでもなく、消費者のために議論をしないといけないですよね。そういった立場で、とことん議論をしていきたいなと思っています。

今、消費者サイドで放射能をどう測っていくかというようなことも、今取り組み始めています。課題はいっぱいあります。今日出た事故調の話も、集団的消費者被害救済の話も、課題はいっぱいあります。だけれども、このテーマもとても将来に向けて大事だと思うので、丁寧にさらに議論をできたらいいなと思っています。

今日はありがとうございました。

○野々山国民生活センター理事長　非常に長時間にわたりまして議論をしてきましたが、私も最後に申し上げます。消費者目線とは何なのかということです。私自身は基本的には消費者基本法１条に書いてあることであるし、具体的には、特に国セン理事長をやっている中で具体的に感じるのは、私のほうで時々例に出させてもらっている、この取りまとめ案の14ページの（２）で書いてあることであると思っています。特に、消費者問題が発生している現場こそ、その現場をとても大事にしなくてはいけないということであります。

それから、情報発信というものは単に出すだけではなくて機動性と、それから柔軟性、柔軟性というのは何なのかといいますと、法に違反しているから出すのではないわけです。やはり非常に増えている、この案件が増えてきているとか、迷惑に思っている人が増えているということを、一つの基準を持って情報発信をしていくということであるし、そこには問題点の指摘とか、政策提言というものを加味して考えていかなくてはいけないということであります。

また、支援相談とか研修、商品テストについては、やはりそこに書いてあるようなあっせんにおいては、多様な法解釈というものを提示していくことが非常に大事だという思いを持ち、しかも柔軟な解決というのは、これはゼロか100かではないということであります。

消費者被害の救済については、消費者が10である場合もあるし、80である場合もあるわけです。そういうものについて、やはり柔軟に解決していくことであると思っています。

そういうものをきちんとサポートする研修を実現していくことが、国センにとって消費者目線であると考えています。これは有権解釈以外の考え方も常に検討しながら、それをもってやっていくということであります。

それから、相談解決テストをしておりますけれども、これは誤使用とされる使い方でも、それをそれで排除しない。通常どういう使用実態なのかということを考えながら行っていくことが、消費者目線の中身だと私は思っています。

それが格差のある当事者である消費者を、格差のあるということをきちんととらえて、それをサポートしていくということが、国センが行っていかなくてはいけない消費者目線だと私は思っています。

今日の議論の中で、私自身は冒頭に申し上げましたけれども、提示したものについては、一つの道筋として提案をさせてもらっているというのは変わっておりません。

ただ、このやり方とか、あるいはこれまでの議論のあり方、今後の議論のあり方については、非常に多くの問題提起がありましたし、それについてはきちんと受け止めて、もう

一度議論をして、何らかの方向性を出していかなくてはいけないというのは、これはもう今日の議論の中ではっきりしてきたと思っております。

非常に長い間議論をさせていただきました。本当に私の不手際であります。１時間40分オーバーさせてしまいました。申しわけなかったですけれども、やはりこういう形で議論をすること、それから意見表明をされた方に、とことんまでいったかどうかわかりませんが、基本的に意見を持って言っていただくということを尊重した結果であるので、お許し願いたいと思っております。

本当に今日はお疲れさまでした。これでシンポジウムを終わらせていただきます。

どうも本当にありがとうございました。

○司会者　どうもありがとうございました。

以上をもちまして、本日の国民生活センターの在り方の見直しに係る公開シンポジウムを終了させていただきます。

参加者の皆様、本当に長時間にわたり、どうもありがとうございました。

午後１０時０８分　閉会